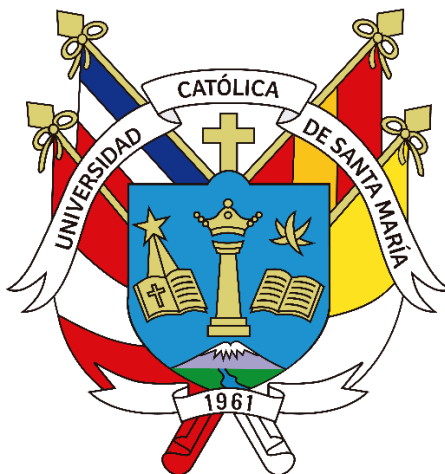


Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**RELACIÓN ENTRE IDENTIDAD LABORAL Y DESEMPEÑO OCUPACIONAL
EN MÉDICOS DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL
NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, AREQUIPA 2021**

Tesis presentada por la Bachiller:

Coacalla Guerra, Stephannie Johanna

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Dr. Tejada Pradell, Hugo

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 03 de Mayo del 2022

Dictamen: 004010-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 004010, presentado por:

2019002582 - COACALLA GUERRA STEPHANNIE JOHANNA

Titulado:

**RELACION ENTRE IDENTIDAD LABORAL Y DESEMPEÑO OCUPACIONAL EN MEDICOS DEL
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN
ESCOBEDO, AREQUPA 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1695 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA
DICTAMINADOR**



**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**



**6644 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por haberme guiado en todo el camino, por la familia y amigos que me apoyan en cada momento, que están presentes en los buenos momentos y en los malos, gracias por seguir paso a paso conmigo.





DEDICATORIA

A la divinidad por permitirme cumplir la misión encomendada.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	2
OBJETIVOS.....	3
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	4
1. MARCO CONCEPTUAL	5
1.1. Identidad laboral.....	5
1.1.1. Compromiso Laboral.....	6
1.1.2. Comunicación Laboral	9
1.1.3. La motivación.....	10
1.1.4. La cultura Organizacional	13
1.1.5. Satisfacción laboral	15
1.2. DESEMPEÑO OCUPACIONAL.....	17
1.2.1. Componentes del Desempeño Ocupacional	18
1.2.2. Evaluación de Desempeño.....	19
1.2.3. Objetivos de la evaluación del desempeño.....	20
1.2.4. Beneficios de la evaluación de desempeño	21
1.2.5. Métodos de evaluación del desempeño	22
1.2.6. Relación entre identidad laboral y desempeño ocupacional.....	23
2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	25
2.1. Área Local	25
2.2. Área Nacional	27
2.3. Área Internacional	30
CAPITULO II METODOLOGÍA	31
1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	32
1.1. Técnica.....	32
1.2. Instrumento:.....	32
1.3. Cuadro de coherencia del instrumento con indicadores	32

2.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	46
2.1.	Ubicación Espacial	46
2.2.	Ubicación Temporal	46
2.3.	Unidades de Estudio	46
2.3.1.	Universo	46
2.3.2.	Muestra	46
3.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.1.	Organización.....	47
3.2.	Recursos:	47
3.2.1.	Recursos Humanos	47
3.2.2.	Recursos Físicos	47
3.3.	Recursos Económicos:.....	48
3.3.1.	Recursos Institucionales	48
3.4.	Validación de instrumentos:	48
3.4.1.	Cedula de preguntas de Identidad Laboral	48
3.4.2.	Cedula de preguntas de Desempeño Ocupacional.....	48
3.5.	Análisis Estadístico	48
3.5.1.	A nivel de la sistematización	48
3.5.2.	A nivel del estudio de datos.....	48
	CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
1.	RESULTADOS	51
1.1.	Datos Generales	51
1.2.	Datos Específicos	59
2.	DISCUSIÓN.....	79
	CONCLUSIONES.....	82
	RECOMENDACIONES	83
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
	ANEXOS	89
	ANEXO 1: Consentimiento informado	
	ANEXO 2: Fichas Técnicas De Los Instrumentos	

ANEXO 3: Autorización de Investigación

ANEXO 4: Matriz De Recolección de Datos



ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	Edad de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	51
Tabla 2	Sexo de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	53
Tabla 3	Estado civil de los médicos del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	55
Tabla 4	Tiempo de servicio de los médicos del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	57
Tabla 5	Grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	59
Tabla 6	Dimensiones del grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	61
Tabla 7	Nivel de Desempeño Ocupacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	63
Tabla 8	Dimensiones del nivel de Desempeño Ocupacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	65
Tabla 9	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y el grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.....	67
Tabla 10	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y el Compromiso Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del Nospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.....	69
Tabla 11	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Comunicación en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	71
Tabla 12	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Motivación en los médicos del servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	73

Tabla 13	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Cultura Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.....	75
Tabla 14	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Satisfacción Laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Edad de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	52
Figura 2	Sexo de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	54
Figura 3	Estado civil de los médicos del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	56
Figura 4	Tiempo de servicio de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021	58
Figura 5	Grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	60
Figura 6	Nivel de Desempeño Ocupacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	64
Figura 7	Relación entre el nivel de desempeño Ocupacional y el grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.....	68
Figura 8	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y el Compromiso Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.....	70
Figura 9	Relación entre el nivel de desempeño Ocupacional y la comunicación en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.....	72
Figura 10	Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Motivación en los médicos del Servicio De Medicina Interna Del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	74
Figura 11	Relación entre el nivel de desempeño Ocupacional y el Cultura Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo	76

Figura 12 Relación entre el Nivel de Desempeño Ocupacional y la Satisfacción Laboral en los Médicos del Servicio de Medicina Interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo 78



RESUMEN

Se han realizado estudios sobre la relación entre Identidad Laboral y Desempeño Ocupacional en instituciones de diferentes rubros empresariales a nivel nacional e internacional, en esta ocasión nos enfocamos en uno de los servicios de un centro hospitalario de alta complejidad en nuestra ciudad.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Identidad Laboral y el Desempeño Ocupacional en médicos del servicio de Medicina Interna del Hospital Base Carlos Alberto Seguin Escobedo de la provincia de Arequipa en el año 2021.

MÉTODOS: La población de estudio comprendió a 65 médicos contratados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Base Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa, en Agosto 2021 que cumplieron con los criterios de selección. Se ejecutó una investigación cuantitativa, no experimental, transversal de tipo relacional. La técnica utilizada fue cuestionario para ambas variables, en relación al instrumento se utilizó una cedula de preguntas de escala tipo Likert tanto para identidad laboral como para desempeño ocupacional, ambas validadas por investigaciones previas. En la evaluación de estadística inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%.

RESULTADOS: El 75.4% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional- Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen un grado de identidad laboral alto, seguido del 20.0% con identidad laboral muy alta, mientras que solo el 4.6% presentan grado promedio de identidad laboral. El 92.3% de los médicos del servicio tienen desempeño ocupacional alto, mientras que solo el 7.7% presentaron desempeño promedio, cabe resaltar que ningún médico tienen bajo desempeño. Asimismo, se observa que el 69.2% de los médicos tienen desempeño laboral alto e identidad laboral alta, mientras que el 20% de médicos tienen Desempeño Ocupacional Alto e Identidad Laboral muy Alta.

CONCLUSIONES: Después de aplicar la prueba estadística se determinó que el desempeño ocupacional y el grado de identidad laboral no muestran una relación estadística significativa ($P > 0.05$), sin embargo la motivación y la cultura organizacional, componentes de la identidad laboral, si tienen una relación estadística significativa ($P < 0.05$) con el desempeño ocupacional.

PALABRAS CLAVE: Identidad laboral, desempeño ocupacional, medicina interna.

ABSTRACT

Studies have been carried out on the relationship between Labor Identity and Occupational Performance in institutions of different business sectors at a national and international level, this time we focus on one of the services of a highly complex hospital center in our city.

OBJECTIVE: To determine the relationship between Labor Identity and Occupational Performance in doctors of the Internal Medicine service of the Carlos Alberto Seguin Escobedo National Hospital in the province of Arequipa in the year 2021.

METHODS: The study population comprised 65 doctors hired in the Internal Medicine service of the Carlos Alberto Seguin Escobedo Base Hospital, Arequipa, in August 2021 who met the selection criteria. A quantitative, non-experimental, transversal, relational research was carried out. The technique used was a questionnaire for both variables. In relation to the instrument, a Likert scale questions was obtained for both work identity and occupational performance, both validated by previous research. For statistical inference, the chi-square test was applied with a significance level of 5%.

RESULTS: 75.4% of the doctors of the internal medicine service of the National Hospital-Carlos Alberto Seguin Escobedo has a high degree of work identity, followed by 20.0% with a very high work identity, while only 4.6% have an average degree of work identity. 92.3% of the doctors in the service have a high work performance, while only 7.7% presented an average work performance, it should be noted that anyone doctor has a low work performance. Likewise, it is observed that 69.2% of doctors have high job performance and high job identity, while 20% of doctors have High Occupational Performance and very High Job Identity.

CONCLUSIONS: After the statistical test, it was determined that performance and the degree of job identity do not present a significant statistical relationship ($P > 0.05$), however, motivation and organizational culture, both components of job identity do have a significant statistical relationship ($P < 0.05$) with occupational performance.

KEY WORDS: Work identity, occupational performance, internal medicine.

INTRODUCCIÓN

Consideramos el desempeño Ocupacional de los médicos o de cualquier empleado en el área de la Salud es un pilar importante para referirnos a calidad de la atención, pero además nos permite alcanzar los objetivos y metas de determinada institución y por lo tanto ser eficaces y efectivos en nuestra acciones como empresa; es por ello que es de nuestro interés como gestores en salud conocer factores que podrían influir sobre el mismo, observamos que algunos temas han sido ampliamente abordados y se investigan de forma constante en materia de Gerencia en Salud como son el Síndrome de Burnout, Clima Organizacional, Cultura Organizacional entre otros.

Basados en este enfoque es que cuando indagamos vemos que la identidad laboral es un factor importante que podría influir en el desempeño ocupacional o laboral, y se compone por varios aspectos que forman parte de las organizaciones y que permiten su desarrollo generando así un ambiente adecuado y positivo para el trabajador, que es posible que influya en su comportamiento dentro de su puesto y en general como persona y este sea el esperado por la organización, interviniendo así en su desempeño. Debemos resaltar que es la organización quien brinda el soporte necesario para que se desarrolle y practique la identidad hacia la misma por parte del trabajador, es decir es quien provee las herramientas para la implementación de los factores que nos llevarán a crear una identidad organizacional y por ello como gestores nos corresponde conocer e investigar al respecto.

Consideramos que la identidad laboral es un instrumento necesario en las organizaciones que nos permitirá obtener un mejor desempeño ocupacional y así lograr los objetivos de nuestra institución, servicio médico, etc. y es esta la razón fundamental de nuestra investigación.

HIPÓTESIS

“Dado que la identidad laboral implica una identificación como parte de la organización y así ejerce una motivación en la calidad de trabajo y su realización, lo que nos lleva a alcanzar los objetivos de la empresa es probable que exista una relación positiva entre la Identidad Laboral y el Desempeño Ocupacional en médicos del servicio de Medicina Interna del Hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo”



OBJETIVOS

Objetivo General

- Identificar la relación entre la identidad laboral y el desempeño ocupacional de médicos del servicio de medicina interna del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo.

Objetivos Específicos

- Determinar el grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.
- Identificar el nivel de desempeño Ocupacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.





1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. Identidad laboral

La Identidad Laboral o corporativa también definida por algunos autores como identidad profesional es una característica importante en una compañía ya que una identidad laboral bien definida permite que todos aquellos que pertenecen a la institución compartan la misión y la visión de la empresa en la que trabajan lo que es fundamental para alcanzar los objetivos tanto personales como institucionales. Las empresas u organizaciones también tienen una identidad propia, la cual las hace únicas y distintas por las diferentes características y atributos que manifiestan cada una de ellas, por ello las empresas se consideran como una institución que es capaz de promover y fomentar valores y una cultura que harán que cada uno de sus miembros formen y se sientan parte de la organización lo que no va a llevar a un compromiso laboral íntegro, etc., es decir, una identidad, que al final se logrará únicamente con la interacción continua y diaria que exista entre el colaborador y la organización. (Reyes, 2014).

Una ventaja que manifiesta una identidad bien definida por parte de las empresas, es que los trabajadores se sientan motivados al realizar sus tareas en su puesto de trabajo y que juntos de la mano puedan cumplir con los objetivos establecidos por la misma. Que exista una buena identidad entre la organización y sus colaboradores hará que se establezcan buenos canales de comunicación que apoyarán a que el trabajador se desempeñe de forma adecuada y correcta. La labor que realizan los trabajadores es de suma importancia para la sustentabilidad y competitividad de la empresa con el resto del mercado. Estas mismas son responsables de esto, ya que el desempeño y el rendimiento de los colaboradores dependen de ellas. (Carranza, 2016)

Topa y Morales, citando a Ashforth y Mael afirman que la identificación con la organización y con sus objetivos es la variable clave que brinda las bases para un aumento del rendimiento tanto en las tareas pautadas como en un amplio abanico de conductas deseables. Para algunos autores, la identidad es un factor o un componente que debe ser parte de la visión empresarial que permite una cohesión a la organización. (Topa & F, 2006)

El concepto principal es que tanto las personas como las organizaciones poseen una identidad propia, la cual las hace únicas e inigualables por sus diferentes características y atributos. Tales como el nombre de la empresa, sus símbolos, siglas, logotipos o marcas, por el prestigio, fama o relevancia social que la empresa ha conseguido con el tiempo. Cuando exponemos todo este conjunto de atributos tanto a sus clientes externos como internos hará que se refuerce su identidad y que se manifieste el comportamiento deseado por todas aquellas personas involucradas en la organización. En la medida en que más se practique o se manifieste la identidad, se fortalecerán aspectos cohesivos como la motivación, la comunicación, la satisfacción laboral, el compromiso laboral, etc. (Ponssa, 2008)

La identidad corporativa está compuesta de dimensiones como la personalidad, es una característica única dentro de la filosofía de la misma empresa, a través de la aceptación de las políticas de trabajo y su identificación con ellas. Cuando hablamos de identidad el simbolismo es una manera de identidad comunicativa, ya que se podría decir que los logos exponen la identidad visual de una organización. (Costa, 2020)

Es por todo ello que podemos decir que los componentes de la identidad organizacional son:

1.1.1. Compromiso Laboral

Según Robbins el compromiso laboral es el grado en el que un empleado se identifica con una empresa u organización y sus objetivos y metas, lo que lo lleva a desear mantener una relación con ella. Así tenemos que un empleado puede realizar bien sus funciones o tareas asignadas y no necesariamente está comprometido con la organización sino con el trabajo en sí, es decir se identifica con lo que hace; el compromiso organizacional es la identificación con la organización empleadora. (Robbins, 2009)

El compromiso de un empleado se manifiesta en como este se involucra en diferentes ámbitos de la empresa para la que trabaja tanto intelectualmente como emocionalmente, de forma que contribuye con el éxito de la misma. Todo aquel trabajador que se siente comprometido y se identifica con la organización es parte de un conjunto de creencias y actitudes que caracterizan a la empresa y que marcaran su actuar y la consecución de resultados, pero además le brindaran

un sentido de pertenencia y de satisfacción individual y como equipo. (Carranza, 2016)

Es por ello que se considera que el compromiso organizacional tiene 3 componentes importantes según Robbins.

1.1.1.1. Compromiso afectivo

Se refiere a la conexión emocional o sentimental que tiene el trabajador con su organización, se puede decir que disfruta de su permanencia en ella, lo que significa que un empleado no sólo está contento, sino que participará en actividades como discusiones y reuniones, dando valiosos aportes o sugerencias que ayudarán a la organización, además la probabilidad que un individuo que tiene este compromiso abandone la empresa es baja. (Reyes, 2014).

1.1.1.2. Compromiso de continuidad

Vínculo que es consecuencia del valor económico y/o de otro tipo que se recibe por continuar permaneciendo en la organización, es decir el empleado piensa que dejar la organización sería costoso, por ejemplo, abandonar la organización significa buscar nuevas oportunidades de trabajo, iniciar con un menor salario en una nueva empresa, se perdería el tiempo y energía que se ha invertido en esta empresa. (Reyes, 2014)

1.1.1.3. Compromiso normativo

En este tipo de compromiso el trabajador permanece en la empresa porque considera que es un deber moral hacerlo, el empleado cree tener una deuda con la organización, por los beneficios que ha recibido ya sea salario, trato o la oportunidad que se le brinda.

Cuando hablamos de compromiso organizacional estamos hablando de:

- **Satisfacción:** es decir cómo se siente el empleado con respecto a su empresa.
- **Implicación:** el empleado esta sintonizado con la cultura organizacional y la visión de la empresa. Lo que está altamente relacionado con la lealtad de los trabajadores y la excelencia en el servicio al cliente.
- **Orgullo de pertenencia:** se refiere al sentimiento en que el empleado cree que en ningún otro lugar estaría mejor. Evita la fuga del talento y la rotación de personal.
- **Vinculación:** se refiere a la opinión de los trabajadores sobre organización, sus productos, servicios y marcas, manifestando dicha opinión en público. Está fuertemente vinculada con la atracción de los clientes externos e internos de la organización. (Reyes, 2014)

El compromiso organizacional es un camino de doble vía entre empresa y empleado, el empleado se compromete con su trabajo y la empresa debe mostrarse comprometida con ofrecer condiciones óptimas para el desarrollo de su trabajo y de su potencial personal y profesional. Además, debemos resaltar a la empresa le conviene que exista dicho compromiso ya que le puede evitar la rotación de personal y el gasto innecesario que ello implica. (Carranza, 2016)

Existen diferentes formas de fomentar el compromiso organizacional hacia la empresa, y una de estas formas es la de permitir crear una carrera profesional o fomentar la formación profesional en sus empleados permitiéndoles escalar con el paso del tiempo y así demostrar preocupación por el desarrollo de su talento interno del personal, dar incentivos o beneficios sociales, etc.

Betanzos y Paz proponen que para evitar que los trabajadores rompan su compromiso con la organización, debemos fomentar un fuerte compromiso normativo, el cual permitirá que los empleados permanezcan en la empresa a pesar de las circunstancias que puede atravesar en determinado momento la organización. Ello genera una fuerza estabilizadora que permite

mantener en control el comportamiento de los empleados cuando las condiciones organizacionales son adversas. (Betanzos & Paz, 2011)

Este compromiso normativo se difiere del compromiso afectivo y de continuidad por ser un compromiso perdurable con la empresa, permaneciendo con ella en los tiempos malos y buenos, no por obligación, sino por una decisión propia (Abratt, 1989).

1.1.2. Comunicación Laboral

La comunicación es el proceso por el que compartimos información, en el caso de las empresas entre los empleados y entre los distintos niveles de jerarquía, por ende, la comunicación facilita el desarrollo de los procesos dentro de una empresa.

La comunicación organizacional es un elemento que permite a través esta transmisión de datos relacionar sus intereses y objetivos con los de su personal y sus clientes o con la sociedad en general.

Podemos decir que la comunicación dentro de la empresa nos permite:

- Crear un clima de confianza y motivación formando así parte trascendental de la cultura de la organización
- Generar un sentido de pertenencia con la empresa de la que somos empleados y mejor cohesión como grupo.
- Mejorar la organización y gestión de procesos dentro de la empresa.
- Compartir los reconocimientos obtenidos con todos los colaboradores.
- Informar públicamente el desempeño de los trabajadores y reconocer su esfuerzo. (Allen & Meyer, 2011)

Robbins indica que la comunicación presenta cuatro funciones dentro de una organización: control (del comportamiento de los trabajadores, trasmite líneas de autoridad), motivación (nos permite conocer lo que hacemos, que tan bien lo hacemos y cómo podemos mejorar), expresión emocional (al comunicarnos podemos expresar nuestras frustraciones y sentimientos de satisfacción) e información (o conocimiento para la toma de decisiones o búsqueda de alternativas de solución a problemas). (Ponssa, 2008)

Lam, en su investigación evidencio que la comunicación representa un punto importante dentro de la identidad corporativa, ya que el 65.4% de los empleados que se identificaban con la empresa evaluada, lo hacía debido a que existía una buena comunicación dentro de la misma, ya que sienten que se les considera de alguna manera cuando comparten opiniones con la empresa, aportando perspectivas nuevas que permiten acrecentar la identidad corporativa de los empleados. (Lam, 2014)

La dimensión comunicación como identidad corporativa, son como engranajes que permiten viabilidad a las respuestas y la aceptación de las mismas debido a los continuos cambios a los que se enfrenta una institución, más aún en estos tiempos de constante cambio y de transformación digital. También queda claro que para que existe comunicación es necesario el esfuerzo conjunto por parte de los directivos de las empresas para así mandar señales adecuadas que se reciban a la vez adecuadamente. (Ariansen, 2014)

Debemos también tener en cuenta que cuando hablamos de comunicación en las interacciones laborales no solo se trasmite información, sino que además se transmiten significados los cuales constituyen los cimientos del sistema social y la cultura organizacional y por ende de la identificación con la organización, por ejemplo, un conjunto de individuos que trabaja en sus relaciones interpersonales que reconoce la individualidad y valía de sus miembros y se identifica con el grupo en el que y para el que trabaja vera como suyos los objetivos del mismo y entonces se incrementara su efectividad , es decir también podría influir en su desempeño en la organización.

1.1.3. La motivación

La motivación laboral consiste en una estrategia que busca inspirar a los trabajadores de forma que se encuentren centrados en los intereses y objetivos de la organización; los principios y valores corporativos deben contribuir a esta inspiración que los empleados requieren para tener un alto desempeño.

Para Zornoza la motivación es la fuerza que hace iniciar, guiar y mantener un comportamiento, y así podremos alcanzar una meta u objetivo deseado. Es por ello que podemos decir que “La motivación es la forma más eficaz que tienen las empresas de aumentar la productividad.” Los empleados son el activo más

preciado en una organización, ellos son los que con su esfuerzo, empeño y destrezas contribuyen con el éxito de una institución. (Zornoza, 2022)

Para obtener el compromiso de los empleados con la empresa se requiere medir el grado de predisposición y cooperación de cada uno de ellos, e invertir en estrategias que nos permitan conseguir un equipo motivado y orientando al éxito, en el que además de hallar la satisfacción como grupo cada uno encuentre la satisfacción personal, ya que al encontrarse satisfechos estarán comprometidos con el éxito de la empresa. Por ello para que nuestras estrategias sean efectivas es necesario tener presente que las personas no realizan un trabajo solo por una ganancia económica, sino porque pretenden encontrar un espacio donde puedan autorealizarse a nivel personal y profesional, entonces buscaremos satisfacer; el sentido de pertenencia, la interacción social, la necesidad de respeto y reconocimiento. (Ariansen, 2014)

Según estudios de la Universidad de Warwick y del Wall Street Journal con Opener Institute for People, cuando un empleado está satisfecho con su puesto de trabajo es un 12% más productivo y un 31% más eficiente. Se ha demostrado en algunos estudios una relación directa entre motivación laboral y desempeño. (Armijos, 2014)

El origen de la motivación puede ser diverso y será importante tener conocimiento sobre él ya que nos permitirá concebir estrategias para incrementar está, se puede generar a partir de factores internos de la persona, como la satisfacción personal del empleado, sus aspiraciones o puede ser inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público, es aquí donde la empresa puede actuar, incentivándola con distintas técnicas. El estímulo puede ser percibido como positivo como en los casos anteriores o negativo si se asocia a una amenaza o algo punitivo. También debemos tener en cuenta si la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas (motivación primaria) o si lo hace porque quiere ser aceptado por un grupo (motivación social). (Zornoza, 2022)

Existen varias teorías con relación a cómo surge la motivación laboral.

1.1.3.1. Las centradas en el contenido

- **Jerarquía de las necesidades Maslow:** probablemente una de las conocidas en la que de forma instintiva tratamos de satisfacer nuestras necesidades desde las básicas hasta la autorrealización.
- **Necesidades aprendidas de McClelland:** en la que partimos de tres necesidades que impulsan la conducta y son el logro, el poder y la afiliación o pertenencia; el equilibrio de estas puede variar dependiendo de la personalidad y el entorno laboral, algo que puede generar diferentes perfiles, conductas y niveles de motivación en la organización.
- **Modelo jerárquico de Alderfer:** basado en la teoría de Maslow agrupa las necesidades básicas en tres niveles; de existencia, de relación, de crecimiento o desarrollo personal y el querer satisfacerlas genera motivación. (Reyes, 2014)

1.1.3.2. Las centradas en el proceso

- **Teoría de la equidad de Adams:** en que los empleados comparan y evalúan las tareas realizadas y las recompensas obtenidas en relación con el resto de empleados.
- **Teoría de las expectativas de Vrom:** se basa primero en que el resultado del trabajo de un empleado tiene algún valor para él, y segundo la expectativa de conseguir esa recompensa deseada.
- **Teoría del refuerzo de Skinner:** Se fundamenta en que se entienda que debe recompensar el esfuerzo y utilizarlo como un reforzamiento positivo.
- **Teoría del establecimiento de Metas:** Cuando el empleado trabaja por una meta, se vuelve una motivación interna, consiguiendo así un mejor desempeño si este lo acerca a su meta. (Betanzos & Paz, 2011)

Es en base a todo este bagaje de conocimiento que surgen diferentes estrategias para incrementar la motivación:

- Una mejora de las condiciones del ambiente laboral permitiendo que el empleado se sienta cómodo y a gusto, evitando la insatisfacción.
- Fomentar la innovación y la participación, evitando actividades mecánicas y rutinarias.
- Encontrar a la persona idónea al puesto de trabajo, que posea conocimientos, talento y experiencia para desarrollar su trabajo y que este le brinde una satisfacción personal.
- La participación en las decisiones, como en la planificación de las metas con relación a su puesto, ya que ellos son los que mejor conocen los déficits y fortalezas de sus puestos.
- El reconocimiento del trabajo realizado por medio de diferentes incentivos. Tener en cuenta que ello además mejorara de la relación con su superior.
- Evaluación del **desempeño laboral**, se basa evaluar el rendimiento del trabajador y compartir los resultados obtenidos con él. (Hernández y otros, 2014)

1.1.4. La cultura Organizacional

Según Robbins la cultura organizacional es un sistema de significado que comparten los empleados miembros de una organización. Con esto nos referimos a los sentimientos de entendimiento compartido que poseen los colaboradores sobre la organización, cómo perciben los empleados los valores u otros atributos que caracterizan a la organización de la que forman parte y se asimilan a ellos, es la personalidad que define a la empresa. (Robbins, 2009)

Una cultura organizacional es importante porque es a través de ella que se comunica la esencia de una organización, su razón de ser, su forma de trabajar, implica como se espera que sean las interacciones entre sus empleados y también con el exterior, ya sea con nuestros clientes o para atraer talentos, es así que forma parte sustancial de la identidad organizacional ya que permite que los

empleados se perciban como representantes de una empresa, se identifiquen con ella y viceversa, es decir sientan que la empresa los representa.

Es por ello que podemos decir que son varias las características que la conforman y son claves para su desarrollo, dentro de las principales podemos citar:

- **La Innovación y aceptación del riesgo** como parte del día a día o para la solución de problemas.
- **El grado de atención al detalle:** con lo que nos referimos a que los empleados estén predispuestos por el ambiente que hay en la organización a realizar su trabajo con exactitud, análisis y atención por los detalles.
- **Orientación a los resultados:** es decir, si la empresa se centra solo en el logro de las metas y/o en la forma, los medios, y el esfuerzo utilizado para conseguirlos.
- **Orientación hacia las personas:** Grado en que los resultados obtenidos por los colaboradores dentro de la organización sean tomados en cuenta en las decisiones de la gerencia.
- **Orientación al equipo:** las tareas están definidas para ser hechas por trabajo en equipo y/o individuales.
- **Competitividad:** hay incentivos con relación a logros ya sean económicos o profesionales.
- **Estabilidad:** El grado en que las actividades organizacionales se prefieren mantener en su estado actual. (Betanzos & Paz, 2011)

Todas estas características nos muestran como las organizaciones van desarrollando planes estratégicos que se ajustan a sus culturas organizacionales y metas, en algunos casos se busca reducir la formalización en otros casos la cultura estará orientado hacia la fortalecer la responsabilidad o la innovación como el caso de google, esta asimilación a una organización, da poder a los empleados, ya que el significado compartido proveído por una cultura fuerte garantiza que todos los miembros de una organización estén direccionados hacia un mismo sentido., ya que genera un compromiso con algo más grande que con el interés propio de la persona , comunicando un sentido de identidad a los miembros de la organización. (Laqui Apaza, 2019)

Son múltiples los estudios en los que podemos observar como la cultura organizacional influye en el comportamiento de los trabajadores siendo así un aspecto a tomar en cuenta, no solo como parte de la identidad organizacional sino como un factor influyente en la productividad o en el desempeño laboral.

Se puede aplicar varias estrategias para aprender y fomentar la cultura de una organización como:

- Contar Historias que narren hechos con relación a la trayectoria de los fundadores y que así transmitan las reglas de la organización, los éxitos, fracasos, reacción ante errores del pasado y dificultades organizacionales. Las historias anclan el presente en el pasado, las cuales explican la existencia de las prácticas actuales de la organización. (Reyes, 2014)
- A través de Rituales que son acciones repetitivas con el fin de reforzar los valores clave de la empresa y que pueden fomentar la unión del grupo.
- Por medio de Símbolos materiales con los que se identifica a la institución o para identificar los cargos.
- A través de códigos de vestimenta, lenguaje o actitud como parte de la empresa y que caracterizan a sus empleados a los que se asimilan los nuevos ingresantes. (Zornoza, 2022)

1.1.5. Satisfacción laboral

De acuerdo a varias revisiones podemos decir que la satisfacción laboral consiste en el hecho de sentirse a gusto en el lugar en el que se trabaja y con el rol que desempeña en la organización, es ese sentimiento positivo sobre su empleo. La satisfacción laboral se basa en las actitudes y sentimientos que posee el trabajador ante su trabajo. (Reyes, 2014)

Por ejemplo, la satisfacción laboral consiste en la actitud que tiene el trabajador hacia su trabajo, dicha actitud está formada por creencias y valores que el empleado va desarrollando dentro su puesto de trabajo (Manene, 2012).

Existen varios enfoques o teorías sobre las que se ha estudiado la satisfacción laboral están los enfoques: situacional, disposicional y el interaccionista; si bien cada uno de estos enfoques ha estudiado distintos determinantes dentro de su ámbito todos ellos han contribuido a profundizar nuestro conocimiento sobre

aquellos factores que influyen sobre ella, como la motivación, el ambiente social, la personalidad del empleado entre otros. También existen otro enfoque para ver la satisfacción laboral como lo es calificándola como cognitiva (cognitive job satisfaction), que emerge como consecuencia de un proceso de evaluación más racional y consiente de las características del empleo y de su comparación con un standard cognitivo. Del otro lado, está la que llamamos satisfacción laboral de tipo afectiva (affective job satisfaction), que se configura en un constructo unidimensional y es característica de una respuesta emocional positiva del trabajador hacia su empleo como un todo. (Spector y otros, 2000)

Entonces podemos decir que una persona se considere satisfecha o no con su empleo no solo dependerá de las actividades diarias que ejecuta en su puesto de trabajo propias del mismo sino además estará influenciado por numerosos factores que pueden ser externos como atender el cliente, interactuar con los compañeros y superiores, ceñirse a las normas y políticas organizacionales, cumplir con el estándar de desempeño, el ambiente en el trabajo; pero también de factores internos como su disposición positiva o negativa, o sus rasgos de personalidad. (Hernández y otros, 2014)

Ya sea que los empleados se encuentren satisfechos o no con sus labores, según múltiples autores esto repercute en su desempeño al momento de ejecutar las tareas asignadas para ellos. Es así que Robbins sugiere diferentes comportamientos que surgen producto de la insatisfacción laboral. Tenemos por ejemplo: la Salida, que está dirigido a la búsqueda de abandonar la organización, con el fin de encontrar un nuevo trabajo que se ocupe de sus necesidades pero también de sus sueños; la Voz: que constituye el intento de forma activa y constructiva de mejorar las condiciones de trabajo y que incluye sugerencias, solución los conflictos con los superiores en incluso de alguna manera la actividad sindical; la Lealtad que se refiere a la espera pasiva pero optimista de que la situación va mejorar en algún momento e incluye el positivismo ante críticas externas y la fe en que los superiores tratan de mejorar las circunstancias actuales; y por último la Negligencia que consiste en permitir pasivamente que las condiciones se deterioren, incluso con ausentismo o impuntualidad crónicos, y la falta de esfuerzo por la mejora, sin preocupación por los errores, con su consecuente incremento. (Robbins, 2009)

Para finalizar, cuando hablamos de identidad corporativa o laboral podemos verla como el ser mismo de una organización, su esencia, que posee valor y fuerza a través de la apelación de los colaboradores expresando rasgos particulares y propias que la diferencia de las demás. (Costa, 2020)

1.2. DESEMPEÑO OCUPACIONAL

Cuando hablamos de desempeño debemos tener en cuenta que vivimos en un mundo en el cual siempre estamos evaluando el desempeño de las cosas, de los objetos y de las personas que nos rodean. Queremos saber hasta dónde llega el volumen del equipo de sonido que hemos comprado, a cuánta velocidad corre nuestro automóvil en una autopista, cómo reaccionan nuestros colegas ante determinadas situaciones difíciles en las que nos hemos metido. La evaluación del desempeño es un hecho común y corriente en nuestras vidas, y también en la de las organizaciones. (Gómez, 2011)

Chiavenato nos dice que nuestro interés no debe centrarse en el desempeño general, sino en el desempeño en un puesto, específicamente el papel que cumple la persona que lo ocupa. El desempeño ocupacional es situacional, ya que varía entre individuos y también se ve influido por otros factores externos de forma importante. (Chiavenato, 2009)

El desempeño en un área de trabajo se podría definir como el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar resultados en el menor tiempo, con el menor esfuerzo y la mejor calidad. Este esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará, en base a esto se dice que el desempeño es una relación perfecta de costo beneficio, es decir también estará supeditado al valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, lo que determinara la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. (Albert & Whitten, 2015)

Uzcátegui refiere que el desempeño ocupacional es el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos del empleado frente a una determinada tarea. Entonces podemos lograr un buen desempeño cuando el trabajador es consciente de lo vitales que son las funciones asignadas a su cargo para el logro de los objetivos de la empresa. (Uzcategui, 2011)

Pernía y Carrera enfatizan que el desempeño es el resultado del esfuerzo conjunto del empleado y la dirección, quien pauta las formas por la que se obtienen los resultados (Pernía & Carrera, 2014).

1.2.1. Componentes del Desempeño Ocupacional

Existen muchos componentes del desempeño ocupacional ya sean competencias profesionales o habilidades personales, describiremos a continuación características importantes que se evalúan en nuestra investigación.

1.2.1.1. Habilidad para aprender

Con ello nos referimos a la disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos ya sea sobre su campo de especialidad o sobre la institución y como son sus procesos, ya que cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos que todo empleado necesitara aprender para tener éxito en sus tareas. (Reyes, 2014)

1.2.1.2. Calidad de trabajo

En este aspecto se enfatiza el cumplir de forma efectiva con los requerimientos establecidos de su puesto, lograr las metas que se tiene con una adecuada gestión del tiempo, aprovechando de forma adecuado los recursos de la organización (Reyes, 2014).

1.2.1.3. Negociación de solución de problemas

Es la capacidad que tiene el trabajador para resolver problemas que se presentan en su puesto de trabajo de forma efectiva y responsable. Nos referimos a su capacidad de adaptarse y ser eficaz, aunque se produzcan cambios o no se tengan condiciones favorables, el empleado debe mantenerse al día con las exigencias de su trabajo. (Reyes, 2014)

1.2.1.4. Actitud y dedicación al trabajo

Con ello nos referimos al compromiso y responsabilidad que posee el trabajador con su trabajo. El grado en el que el trabajador es aplicado, está dispuesto a trabajar duro y muestra atención a los detalles, nos referimos al esfuerzo que pone a las funciones de su puesto en el día a día y para encontrar una solución cuando un problema se presenta. Este aspecto también hace referencia a la integridad que muestre el empleado, que sea una persona en

quien se puede confiar y que muestre interés por los objetivos de la organización. (Reyes, 2014)

1.2.1.5. Relaciones interpersonales

Un trabajador debe tener o desarrollar la capacidad de poder relacionarse con los demás trabajadores de la organización con armonía y colaborar con el grupo ya sea para lograr metas en común o dando consejos, esta habilidad es especialmente importante en las empresas cuyos procesos para obtener resultados son interdependientes pero no deja de ser importante en toda empresa ya que el trabajador siempre se va tener que relacionar con otras personas en su departamento o con personas de otro departamento.

En este aspecto es importante tener en cuenta también como se gestionan los desacuerdos entre los miembros de un equipo, la forma en que se manejan hace una gran diferencia en el desempeño ocupacional. Los colaboradores exitosos son típicamente cooperativos, diplomáticos y discretos. (Reyes, 2014)

1.2.1.6. Puntualidad

Es la disciplina de estar a tiempo o antes del momento exacto para cumplir las obligaciones que se tienen, esto denota responsabilidad y compromiso con la organización (Reyes, 2014).

1.2.1.7. Servicio al cliente

Es ideal que exista una buena comunicación y buena actitud entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente, ante ello debemos tener en cuenta que todos los factores previamente mencionados intervienen cuando se brinda un servicio y por ende en la satisfacción del cliente. (Reyes, 2014)

1.2.2. Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona. (Cordero, 2019)

La evaluación de desempeño es una herramienta que permite localizar áreas de conflicto y ofrecer soluciones, así como permite la integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, también nos permite descubrir el talento o potencial de los trabajadores que puede ser aprovechado en otros cargos, así podremos definir y desarrollar programas de mejoramiento acordes a las necesidades de la organización y de cada individuo o puesto. Las evaluaciones deben ser constantes y dinámicas, ya sean formales o informales como parte de la actividad administrativa y así mantener un mejoramiento continuo. Es esencial que una empresa conozca el nivel del desempeño de sus trabajadores en el funcionamiento orgánico la organización y sus actividades. (Arellano, 2019)

1.2.3. Objetivos de la evaluación del desempeño

Algunos autores indican que el objetivo principal de la evaluación de desempeño es medir el rendimiento y el comportamiento del empleado en su puesto de trabajo y en general con la organización, es decir si cumple los objetivos del puesto y de la organización. (Reyes, 2014)

Otros autores sostienen esta evaluación debe ser más profunda y si se detectaran deficiencias, analizar las causas de la misma de forma conjunta con el evaluado y así llegar a una estrategia de solución, es decir el empleado no solo debe conocer las nuevas estrategias para lograr los objetivos de su puesto, sino que debe participar en su elaboración, así como recibir feedback oportuno, logrando así reducir disconformidades relativas a su accionar en la organización.

La evaluación de desempeño como mencionamos anteriormente es una herramienta que permite mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo final, debemos tener en cuenta algunas características que debemos alcanzar con dicha evaluación como:

- Determinar si el empleado es el idóneo para su puesto
- Si hay necesidades de capacitación
- Definir políticas de promoción, ascensos, incentivos y rotaciones
- Mejorar las relaciones interpersonales entre jefe y subordinados
- Motivar a los empleados para su Autoperfeccionamiento.

- Generar información básica y necesaria para la investigación en recursos humanos.
- Valorar el potencial de los trabajadores
- Permitir conocer indicadores de desempeño de la empresa.
- Realimentación de información al trabajador. (Bernal Palacios, 2016)

1.2.4. Beneficios de la evaluación de desempeño

“Cuando un programa de evaluación de desempeño se planea, coordina y desarrolla de manera efectiva, genera beneficios para el personal, el gerente, la organización y la comunidad” (Chiavenato, 2009).

1.2.4.1. Beneficios para el gerente

- Le permite contar con un sistema de medición objetivo.
- Abre la posibilidad de mejorar estándares de desempeño.
- Mejorar la comunicación con su trabajador (Chiavenato, 2009).

1.2.4.2. Beneficios para el empleado

- Conocer que comportamiento y desempeño es de valor para la empresa.
- Conocer sus fortalezas y debilidades, así como las expectativas de mejora.
- Conocer las estrategias de mejora que se plantearan para mejorar su desempeño.
- Hacer una autoevaluación y una opinión personal en cuanto a su desenvolvimiento. (Chiavenato, 2009)

1.2.4.3. Beneficios para la organización

- Evalúa el potencial de sus empleados.
- Seleccionar los trabajadores que deben ser ascendidos o transferidos y aquellos que necesitan apoyo en áreas específicas.
- Da información para gestionar estrategias para aumentar su productividad. (Chiavenato, 2009)

¿Quiénes deben involucrarse?

Dado que la evaluación de desempeño es un tan vital para la organización debe estar involucrados: El jefe directo, los clientes, los propios trabajadores, los compañeros (mejora la objetividad), los subalternos (tener cuidado con los sesgos) y/o todo aquel que tenga contacto directo con el empleado esto nos ayudara a disminuir sesgos. (Reyes, 2014)

1.2.5. Métodos de evaluación del desempeño

Cada organización puede elegir diferentes técnicas o métodos para evaluar a sus empleados ya que cada cual debe construir un sistema capaz de cubrir sus necesidades en relación a los resultados que esperan obtener, de acuerdo al personal evaluado. Chiavenato menciona algunos métodos los cuales resumiremos a continuación. (Chiavenato, 2009)

1.2.5.1. Método de escalas gráficas

Este método presenta factores ya definidos y graduados que miden el desempeño de las personas. Dichos factores se seleccionan y se escogen en base a lo que se quiere evaluar en el empleado. Tiene como ventaja que es fácil de entender y sencillo de aplicar, nos brinda un resumen de las características importantes. Sin embargo, precisamente por ello no es un flexible, puede estar sujeto a la subjetividad del evaluador, y tiende a presentar resultados exigentes de todos los evaluados. (Chiavenato, 2009)

1.2.5.2. Método de elección forzada

Este instrumento esta realizado en base a frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Se elabora un bloque conformado por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe elegir sólo una o dos de las que más represente el desempeño del trabajador. Se dice que este método brinda resultados confiables y es objetivo, su aplicación es sencilla, pero en ocasiones difícil de implementar, como desventaja podemos citar que desglosa a los evaluados en categorías simples como buenos o malos. (Chiavenato, 2009)

1.2.5.3. Método de investigación de campo

Consiste en la realización de entrevistas con un especialista en evaluación y con el jefe o superior, investigando hechos y situaciones como sus causas. Dentro de sus ventajas tenemos que permite al superior una profunda visualización no sólo del contenido del puesto bajo su responsabilidad, sino también de las habilidades, las capacidades y los conocimientos requeridos; es imparcial y objetiva, permite desarrollar planes para anular los obstáculos y mejorar el desempeño. Sin embargo, es de un alto costo en tiempo y dinero. (Chiavenato, 2009)

1.2.5.4. Método de incidentes críticos

Se basa en observar y compilar hechos excepcionalmente positivos o excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado (Chiavenato, 2009).

1.2.5.5. Método de comparación por pares

Se basa en comparar a los empleados por pares. Es un proceso simple y poco eficiente, se recomienda sólo cuando los evaluadores no tienen los recursos necesarios para otros métodos (Chiavenato, 2009).

1.2.6. Relación entre identidad laboral y desempeño ocupacional

De acuerdo a lo revisado previamente podemos decir que identidad laboral se compone de varios factores que harán que el colaborador en mayor o menor grado se sienta identificado con la organización y pueda de esta manera perseguir los mismos objetivos que esta y manifestarlo en el logro de resultados. Que se forje una identidad laboral no solo depende del colaborador, la organización también es responsable de que exista y se practique esta, además de proveer las herramientas adecuadas para la implementación de los factores necesarios que conllevan la identidad organizacional. (Chiavenato, 2009)

También hemos podido comprender como el desempeño Ocupacional se mide por medio de evaluaciones, las que se elaboran dependiendo de las características del personal y de la organización. El desarrollo de dichas evaluaciones estará en manos de personas capacitadas que se harán responsables durante el proceso para que este no afecte al trabajador, que no se perciba como un obstáculo, sino como herramienta para mejorar su actuación dentro de la

empresa¹ y alcanzar las metas que tiene la misma. Ya que toda organización ya sea pública o privada tiene que apostar por la mejora continua para así generar mayor competitividad en el mercado. (Allen & Meyer, 2011)

Así Barba menciona que el desempeño ocupacional declina o no mejora, por la falta de interés de las mismas organizaciones, ya que se descuidan en sus competencias, y no tienen un panorama claro de su situación actual. (Barba, 2022)

La OIT, nos habla que el 60% de los trabajadores de las empresas no se identifican con la imagen de la misma, esto se debe a diversos factores tales como la desmotivación y despreocupación del mismo colaborador por querer salir adelante, o porque las empresas no le dan importancia a este aspecto; sin embargo, el 25% de las empresas evaluadas a nivel mundial van a la vanguardia de explotar una adecuada identidad corporativa. (Organización internacional del trabajo. OIT, 2016)

Sin ir muy lejos en el país cafetero, Colombia, varias organizaciones realizan esfuerzos conjuntos para generar y consagrar mayores compromisos de pertenencia, profesionalismo respecto a la firma con los trabajadores, y esto lo sabe la especialista de recursos humanos Acegrasas Gómez, quien menciona es necesario el sentido de la pertenencia dentro de una empresa para poder garantizar así el 100% de desempeño de un trabajador. (Gómez, 2011)

Es decir, hay que incentivar y fortalecer la identidad corporativa de los colaboradores, ya que así logramos un compromiso gratuito en beneficio de su desempeño laboral. Curás nos menciona que la identidad corporativa hace que haya un esfuerzo del trabajador en agradar a la empresa contratista de diferentes maneras. (Curas, 2010)

Según un estudio para el caso del Perú la situación es un poco preocupante ya que existe muchos colaboradores que no logran preocuparse ni identificarse con la empresa en la cual laboran y por ende sus actitudes hacia el logro de resultados y metas de la organización, no son las adecuadas. (Gastañaduí, 2017)

Es importante comprobar si es que la identidad corporativa se relaciona de manera significativa con el desempeño ocupacional para poder así estimular una mejora continua en esta área ya que sería un segmento de oportunidad en el cual

incidir para mejorar el desempeño profesional en cualquier ámbito. (Hernández et al., 2014)

Existen algunas investigaciones sobre ambas variables como la de Bernal que nos muestra dentro de su investigación, que la identidad corporativa era alta, representada por el 75% de trabajadores con un nivel alto de identidad afirmando así que ellos comparten su compromiso con la empresa a través de su comportamiento pegado a las normas, intenciones y valores dados por la empresa observando también que el desempeño de dichos trabajadores era alto. (Bernal Palacios, 2016)

Son varios los factores que influyen en la identificación con la organización así Carranza llegó a la conclusión luego de su investigación que los trabajadores encuestados argumentaban que ellos se identificaban corporativamente gracias a los símbolos visuales que posee la organización de la que eran parte, como su insignia o marca distintiva, que hace que cada vez que la ven se sienten más orgullosos de laborar dentro de sus instalaciones, encontrando además que existía relación significativa con su desempeño Ocupacional. (Carranza, 2016)

2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Área Local

- **RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA - 2013". Autor:** Medina Molina Paola Erika - Universidad Católica de Santa María – UCSM **Método:** para la obtención de la información, se utilizaron 2 cuestionarios uno de motivación y uno de desempeño laboral, con una población de 55 personal de enfermería del servicio de cirugía en estudio. **Resultados:** Se ha identificado que el 54,55% de los trabajadores investigados no están motivados por el Salario, Prestaciones, Seguridad, Ambiente Laboral y Aspiraciones Personales en este centro laboral. En nuestro estudio se ha determinado que el 57,40% de los trabajadores muestran un Desempeño Laboral en un nivel valorativo Promedio que puede considerarse como regular, tanto en sus factores generales como los específicos. **Conclusiones:** Se ha encontrado un grado de correlación de 0,80 entre motivación y desempeño laboral, que es significativo y de buen nivel, en el

personal de Enfermería Servicio de Cirugía - Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa – 2013. (Medina Molina, 2014)

- **INFLUENCIA DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES, DE LA MICRORRED DE SALUD ALCA Y COTAHUASI, 2019 Autor:** Laqui Apaza, Carmen Rosa. La presencia de estrés en los profesionales de la salud, no siempre son de origen asistencial, sino más bien a un desajuste entre el trabajador, el puesto de trabajo y la organización, así como fallas de la infravaloración de los recursos humanos de la propia institución y de la satisfacción de los trabajadores ante la labor que desarrollan, pero sus consecuencias se ven reflejadas en la eficiencia y eficacia de su práctica profesional. **Métodos:** Este estudio corresponde a una investigación observacional, de corte transversal. Se encuestó a 131 trabajadores aplicando los cuestionarios de Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Desempeño Laboral. **Resultados:** El 67.18% de trabajadores son mujeres, el 47.33% son de estado civil solteras y la mayoría no tienen hijos en 48.85%. El mayor porcentaje de trabajadores son de profesión técnicos de enfermería en 32.1% seguido de enfermeras en 22.9%, el 47.3% son personal estable con nombramiento, la edad que predominó fue de 21 a 28 años en 29.8% y el tiempo de servicio fue de 0 a 5 años en 51.1%. La relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral estadísticamente es significativa ($r = -0,444$) y nivel de significancia en 0,000 ($p < 0,05$), es decir que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral. **Conclusiones:** El nivel de estrés de los trabajadores es alto en el 3.82%, medio en el 71.76% y bajo en el 24.43%, el nivel de desempeño es alto en el 87.79%, medio en el 12.21%, el nivel de estrés sobre el desempeño laboral, es altamente significativa con un r de Pearson de -0.44 , influyendo negativamente sobre la misma. (Laqui Apaza, 2019)

2.2. Área Nacional

- **CORRELACIÓN ENTRE EL ESTILO DE LIDERAZGO DEL PERSONAL DIRECTIVO CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS MÉDICOS EN EL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRIÓN ESSALUD DE TACNA. 2014.** Autor: Cornejo Valdez, Manuel Augusto - Universidad Católica de Santa María – UCSM. El trabajo corresponde a una investigación de campo, de nivel descriptivo – explicativo y de corte transversal. El objetivo principal del estudio es establecer la correlación entre el estilo de liderazgo que presentan los directivos con el desempeño profesional de los médicos. **Método:** La información se obtuvo con la aplicación del formulario de preguntas, utilizándose escalas de tipo ordinal. La población de estudio está representada por 120 médicos. **Resultados:** El estilo de liderazgo que presentan los directivos en el Hospital III ESSALUD de Tacna, es de tipo autocrático; ya que está dado en función del poder que le da el cargo y no precisamente por las habilidades para relacionarse, comprensión al personal, capacidad para detectar y solucionar problemas, visión y habilidades para motivar al personal a su cargo, el desempeño profesional de los médicos en el Hospital III ESSALUD de Tacna, es deficiente; al presentar un menor trabajo en equipo, orientación al logro, iniciativa, compromiso institucional y productividad en el desarrollo de sus actividades.

Conclusiones: El estilo de liderazgo del personal directivo influye en el desempeño laboral deficiente de los profesionales médicos del hospital en estudio. (Cornejo Valdez, 2014)

- **IDENTIDAD CORPORATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE 2019.** Autor: Arellano Gómez Soraida Magdalena, Gayoso Rivadeneira Lorena Consuelo. Este trabajo tuvo como propósito determinar la relación desarrollo con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital La Caleta Chimbote 2019. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo de estudio no experimental, con un diseño de investigación descriptivo correlacional. La población lo conformó, los colaboradores en los colaboradores del Hospital La Caleta Chimbote 2019. **Método:** El estudio utilizó como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario sobre Identidad corporativa” y un

“Cuestionario de Desempeño laboral”, siendo ambos cuestionarios validados a juicio de expertos. Los datos fueron procesados haciendo uso del análisis descriptivo e inferencial. **Resultados:** la investigación da cuenta que la identidad corporativa tiene relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores en los colaboradores del Hospital La Caleta Chimbote 2019, detalle obtenido con un valor $r=0.473$ detectado por la prueba Tau-b de Kendall. **Conclusión:** Pudiendo afirmar que a mayor identidad corporativa mejor será de alguna manera el desempeño laboral. (Arellano, 2019)

- **IDENTIDAD PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, CHACHAPOYAS – 2014. Autor:** Siccha Tuesta Victor. **Métodos:** corresponde a una investigación básica, no experimental, de diseño correlacional, de corte transversal. Para medir las variables se utilizó el método de la encuesta y la técnica del cuestionario. El instrumento de identidad profesional fue elaborado por Cubas, E. modificado por el investigador, cuya validez fue $V.C=8.88 > V.T=1.644$ (adecuado), la confiabilidad se realizó utilizando el método de Split Halves, cuyo resultado fue 0.98 (alta confiabilidad) y el instrumento desempeño laboral fue elaborado por Atoche, M. modificado por el investigador, la validez fue $V.C=8.88 > V.T=1.644$ (adecuado), la confiabilidad se realizó mediante el método de Split Halves, cuyo resultado fue 0.97 (alta confiabilidad). **Resultados:** El 100% (55) de profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, el 47.3% (26) tienen identidad profesional alta y desempeño laboral aceptable y el mismo porcentaje tienen alta identidad profesional y desempeño laboral eficiente. Se trabajó al 95% de confiabilidad. Para contrastar la hipótesis se sometió a la prueba estadística no paramétrica Ji- Cuadrada, obteniendo el valor de $X^2=2,845$; con $gl=1$, $p = 0.92 > 0.05$. **Conclusión:** los resultados nos permiten afirmar que las variables en estudio no tienen relación estadística, es decir, se acepta la hipótesis nula y se concluye que ambas variables son independientes. (Siccha Tuesta, 2014)

- **DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN UN INSTITUTO ESPECIALIZADO DE SALUD LIMA, 2019. Autor:** Rivera Espinoza MC- 2020 – repositorio Universidad Cesar Vallejo. **Método:** El tipo de estudio fue básico, diseño no experimental y correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 90 enfermeras. Para este estudio se utilizó dos instrumentos uno para medir identidad institucional y el otro para medir desempeño laboral los cuales fueron adaptados de la Universidad del Centro y del Hospital San José del Callao respectivamente a la vez que fueron validados por tres jueces expertos en la materia. Para medir la variable identidad institucional se usó un cuestionario y su aplicación estuvo a cargo del investigador, para la evaluación del desempeño laboral se utilizó un formulario el cual fue aplicado por las jefas de enfermeras de los servicios quienes apoyaron voluntariamente a esta investigación. **Resultados:** Según el coeficiente de Rho de Spearman Pearson obtuvo un valor 0.578 determinándose que existe relación positiva que se expresa en que un 45.6% de enfermeras presentó una identidad institucional alta y un desempeño laboral muy bueno, seguido de 16.7% en el nivel relacional muy alto para identidad institucional y desempeño laboral excelente. Así como las competencias evaluadas en el desempeño laboral que obtuvieron puntajes altos como la orientación a resultados, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, iniciativa y organización del trabajo estuvieron relacionadas con el nivel de identidad institucional alta; en donde la prueba estadística aplicada de Rho de Spearman fue menor que 0,05 para estas dimensiones demostrándose una correlación positiva. **Conclusión:** existe una correlación positiva entre la identidad laboral y el desempeño laboral en enfermeras de un instituto especializado de salud de Lima. (Rivera Espinoza, 2019)

2.3. Área Internacional

- **RELACIÓN ENTRE IDENTIFICACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DE ABARROTES, ASUNCIÓN, GUATEMALA 2014.** Autor: Reyes Córdova María Regina. **Métodos:** El estudio fue de tipo descriptivo transversal correlacional, los sujetos estaban conformados por un total de 35 colaboradores comprendidos entre las edades de 21 – 57 años de edad, de género masculino y femenino del departamento operativo. Para establecer dicha relación se elaboraron dos instrumentos, ambos de tipo Escala Likert, el primer instrumento consistió en determinar el grado de identificación laboral de los sujetos de estudio, y el segundo instrumento consistió en establecer el nivel de desempeño laboral de los sujetos de estudio, ambos instrumentos están conformados por 25 preguntas. **Resultados:** No existe relación entre la identidad laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotos, sin embargo, los sujetos se encuentran en un promedio alto en ambas variables. Por lo que se recomendó a la organización establecer actividades y dar seguimiento continuo a la identificación laboral y al desempeño laboral para permitir que los colaboradores continúen mejorando y de esta manera mantener las puntuaciones altas que los colaboradores presentan hasta este momento. (Reyes, 2014)



CAPITULO II METODOLOGÍA

1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

La técnica utilizada fue la aplicación del Cuestionario para ambas variables.

1.2. Instrumento:

Para la presente investigación se utilizó dos instrumentos. El primer instrumento consistió en un cedula de preguntas de escala tipo Likert de Quevec, Francis y Monroy elaborado y validado en el 2010, el cual mide la Identidad Laboral. El segundo instrumento es también una cedula de preguntas escala tipo Likert elaborado por María Reyes en 2010, el cual valora el Desempeño Laboral.

1.3. Cuadro de coherencia del instrumento con indicadores

Variable	Indicador	Técnica e Instrumento	Items del instrumento	Escala de Medición	Valoración	Objetivos
IDENTIDAD LABORAL	1. Compromiso Organizacional: 1.1 No abandonaría la empresa 1.2 Orgullo de estar en la empresa 1.3 La empresa me brinda beneficios	Técnica: Cuestionario Instrumento: Cedula de preguntas	2,22,25	Nominal	MUY BAJA.: 0 a 25 BAJA: de 26 a 50 PROMEDIO: de 51 a 75 ALTA: 76 a 100 MUY ALTA: de 101 a 125	OBJETIVO GENERAL : Determinar la relación entre la identidad laboral y el desempeño laboral de médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo
	2. Comunicación: 2.1 Conocimiento de otras actividades que hace la empresa 2.2 Leo la información que empresa da a sus usuarios		3,9			
	3. Motivación: 3.1 Disfruto el tiempo en el trabajo. 3.2 Trabajo más del tiempo establecido 3.3 Actitud positiva, pasión por mi trabajo.		1,4,8,11,20			
	4. Cultura organizacional: 4.1 Tomo cambios con actitud positiva 4.2 Participo en actividades de la empresa		6,7,10,12,14,16,19,23			
						OBJETIVO ESPECIFICOS : Determinar el grado de identidad laboral en los médicos del servicio de

	<p>4.3 Práctico los valores de la empresa 4.4 Trabajo en equipo 4.5 Reconocimiento por parte de la empresa 4.6 Sentido de pertenencia a la empresa fuera y dentro. 4.7 Confianza para hablar con jefes de mi trabajo</p>					<p>medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo</p>
	<p>5.Satisfacción laboral: 5.1 Estabilidad y seguridad en el empleo 5.2 Contentamiento con su trabajo 5.3 Habla de su trabajo y la empresa fuera del mismo 5.4 Instalaciones confortables 5.5 Igualdad y justicia 5.6 disfruta su trabajo 5.7 Conocimiento que merece</p>		<p>5,13,15,17,18,21,24</p>			



Variable	Indicador	Técnica e Instrumentos	Ítem del instrumento	Escala de medición	Valoración	Objetivos
DESEMPEÑO LABORAL	1.Habilidad para aprender: 1.1.Comprende las instrucciones de superiores 1.2 Necesita que le expliquen 1.3 Comprende nuevos conocimientos 1.4 Aplica los nuevos conocimientos	Técnica: Cuestionario Instrumento: Cedula de preguntas	6,12,17,21	Nominal	BAJO: De 0 a 25 puntos. PROMEDIO: de 26 a 50 puntos ALTO: 51 a 76 puntos	Identificar el nivel de desempeño laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo.
	2.Calidad de trabajo 2.1.Realiza bien los procedimientos 2.2.Su trabajo es satisfactorio 2.3 Tareas sin errores		7,15, 23,			
	3.Negociación de solución de problemas 3.1.Responde de forma positiva a la ordenes 3.2 Realiza labores en el tiempo indicado 3.3 Invierte tiempo y energía en sus labores		2,5,9			
	4.Actitud y dedicación al trabajo 4.1 Usa el uniforme 4.2 Conoce el reglamento de la empresa y lo sigue 4.3 Cumple las normas de seguridad		10,13,18			
	5.Relaciones interpersonales: 5.1 Buena relación con sus compañeros 5.2.Resuelve problemas con sus compañeros		1,8,20			
	6.Puntualidad: 6.2.Cumple con la hora de ingreso 6.3 Llega justo a tiempo 6.4 Es el primero en irse.		3,11,25,19			

	6.5 Asiste todos los días					
	7 Servicio al cliente: 7.1 Brinda un buen servicio 7.2 Satisface las necesidades del paciente 7.3 Trato amable 7.4 Saluda al paciente 7.5 Utiliza el lenguaje apropiado para comprensión del paciente		4,14,16,22,24			



Prototipo del Instrumento

CUESTIONARIO DE IDENTIDAD LABORAL

No.	ITEMS CUESTIONARIO DE IDENTIDAD LABORAL	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	A veces	De acuerdo	Totalmente acuerdo
1.	Me da gusto estar en mi trabajo diariamente.						
2.	Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa.						
3.	Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral.						
4.	Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que empando.						
5.	Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.						
6.	Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.						
7.	Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa.						
8.	Me molesta tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida.						
9.	Me intereso por leer la información que la empresa coloca en las carteleras para mantenerme informado.						
10.	Considero como propios los valores de esta institución y los práctico en mi área laboral y personal.						
11.	Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.						
12.	Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.						
13.	Estoy contento con la empresa en donde trabajo.						
14.	Me siento parte importante y valiosa de esta empresa.						
15.	Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo.						

16.	Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.						
17.	Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria...						
18.	Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo.						
19.	Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa.						
20.	Me apasiona el trabajo que realizo.						
21.	Me gusta asistir a mi trabajo.						
22.	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.						
23.	Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo.						
24.	Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.						
25.	Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades.						

Fuente: Quevec et al., (2010).

Identidad Laboral: Este cuestionario tiene 25 ítems distribuidos en 5 factores que miden el nivel de identificación laboral los cuales se mencionan a continuación:

1. **Compromiso Organizacional:** Es un estado psicológico con el cual el trabajador se relaciona, involucra e identifica con la organización. Ítems 2, 22, 25.
2. **Comunicación:** Es el proceso de intercambio de información y de transmisión de significados, a través del cual la empresa transmite los valores, metas, procesos, etc., inmersos en la cultura organizacional. Ítems 3, 9.
3. **Motivación:** Es la voluntad para hacer un esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. Ítems 1, 4, 8, 11, 20.
4. **Cultura Organizacional:** Es el conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes, y conductas que dan identidad y destino a una organización para el logro de todos sus fines y metas. Ítems 6, 7, 10, 12, 14, 16, 19, 23.
5. **Satisfacción Laboral:** Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, intervienen factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ítems 5, 13, 15, 17, 18, 21, 24. (Quevec et al., 2010)

Así mismo cada ítem tiene como opción 6 respuestas, las cuales proporcionaron el nivel de identificación laboral de cada uno de los trabajadores; las respuestas son las siguientes:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- A veces
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Estas seis alternativas tienen una ponderación de 0 puntos desde totalmente en desacuerdo hasta 5 puntos en totalmente de acuerdo cuando los enunciados son afirmativos, y de forma inversa cuando los enunciados son negativos. La ponderación total de la escala aplicada se obtuvo de la suma del valor de cada enunciado según la respuesta obtenida, por lo cual los resultados finales pueden catalogarse de la siguiente manera. (Francis, 2010)

NIVEL	PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	De 0 a 25 puntos	Identidad laboral MUY BAJA
2	De 26 a 50 puntos	Identidad laboral BAJA
3	De 51 a 75 puntos	Identidad laboral PROMEDIO
4	De 76 a 100 puntos	Identidad laboral ALTA
5	De 101 a 125 puntos	Identidad laboral MUY ALTA

Fuente: Quevec et al., (2010).

- **De 0 a 25 puntos:** el concepto y práctica de identidad laboral como parte de la empresa no se encuentra relacionada, pero si pertenece al individuo en lo personal.
- **De 26 a 50 puntos:** el concepto y práctica de identidad laboral se refleja dentro de las costumbres y hábitos de la persona, sin embargo, es una experiencia que no se vive en su totalidad en la vida laboral de la misma.
- **De 51 a 75 puntos:** el concepto y práctica de identidad laboral se ve expresada en la interrelación de las personas con el cumplimiento de metas estipuladas y la integración del personal con los grupos sociales establecidos.
- **De 76 a 100 puntos:** el concepto y práctica de identidad laboral se encuentra relacionada con la empresa y se expresa con frecuencia dentro del entorno de la organización y es parte de la costumbre y hábitos de quienes integran la misma.
- **De 101 a 125 puntos:** el concepto y práctica identidad laboral se encuentra totalmente relacionada y expresada dentro de la empresa, siendo parte diaria de las acciones en la mayoría de personal integrante de la organización, y se puede reconocer tanto en lo externo como en lo interno de prácticas, costumbres y hábitos que se realizan para formar una identidad hacia la cultura de la empresa. (Quevec et al., 2010)

El resultado final para determinar el nivel de identificación, se realizó con la suma del total de las encuestas aplicadas, convirtiendo del puntaje total a la ponderación de las escalas, utilizando la siguiente fórmula: $\text{Suma total de cada encuesta} \times \text{Ponderación máxima por encuesta} / \text{Cantidad total encuestas aplicadas} \times \text{Ponderación máxima por encuesta}$. Para la interpretación de cada indicador se utilizaron únicamente dos clasificaciones que catalogarán estos factores como IDENTIFICADOS o NO IDENTIFICADOS en los sujetos de estudio. Esta división se realizó con base a las 6 opciones de respuesta, debido a que las primeras 3 están enfocadas de forma negativa y las siguientes 3 alternativas están de forma positiva. (Francis, 2010)

Por lo tanto, cada indicador se interpreta de la siguiente manera de acuerdo a su puntuación total, obtenida en suma de la ponderación otorgada a cada enunciado que lo conforma:

1. Indicador IDENTIFICADO, puntuación MEDIA MÁXIMA
2. Indicador NO IDENTIFICADO, puntuación MÍNIMA a MEDIA. (Quevec et al., 2010)

Puntaje por Factor

Motivación Laboral

Mínimo	Medio	Máximo
0	12	25

Compromiso Laboral

Mínimo	Medio	Máximo
0	7	15

Satisfacción Laboral

Mínimo	Medio	Máximo
0	17	35

Comunicación

Mínimo	Medio	Máximo
0	5	10

Cultura Organizacional

Mínimo	Medio	Máximo
0	20	40

Fuente: Quevec et al., (2010).

El resultado final de todas las escalas aplicadas se calculó utilizando la siguiente fórmula:

Suma total del indicador por encuesta x Ponderación máxima por indicador

Cantidad total encuestas aplicadas x Ponderación máxima por indicador.
(Quevec et al., 2010)

Prototipo del Instrumento 2.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO OCUPACIONAL

Evaluación de desempeño	Siempre	Frecuente mente	Algunas veces	Nunca
Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.				
Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.				
Cumple con el horario de trabajo establecido.				
Brinda un buen servicio al cliente				
Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.				
Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores				
Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.				
Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.				
Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.				
Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.				
Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.				
Necesita que le expliquen las cosas más de una vez				
Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes áreas				
Ayuda al cliente (paciente) en satisfacer sus necesidades				
Los resultados de su trabajo son satisfactorios.				
Tiene una actitud amable hacia el cliente (paciente)				
Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.				
Cumple con las normas de seguridad que se establece en su área de				
Es de las primeras personas en irse cuando va es hora de salida.				
Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial				
Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico				
Saluda al cliente (paciente) de forma adecuada.				
Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.				
Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente (paciente)				
Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.				

Fuente: Reyes, (2014).

Desempeño Ocupacional: Esta investigación lo considera como el grado de eficacia del personal de una organización valorado por un cuestionario de escala tipo Likert, el cual fue elaborado por María Reyes con el juicio de expertos respectivo. (Anexo No.2).

El cuestionario contiene 25 ítems distribuidos por 7 factores que miden el nivel de desempeño laboral en que el cliente es el paciente, los cuales se mencionan a continuación:

1. **Habilidad para aprender:** La disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos en puesto de trabajo. Ítems 6, 12, 17, 21.
2. **Calidad de trabajo:** Cumplimiento efectivo de los trabajadores con los requerimientos establecidos de su puesto. Ítems 7, 15, 23.
3. **Negociación de solución de problemas:** Capacidad que tiene el trabajador para resolver problemas que se presentan en su puesto de trabajo de formar efectiva y responsable. Ítems 2, 5, 9.
4. **Actitud y dedicación al trabajo:** Consiste en la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo. Ítems 10, 13, 18.
5. **Relaciones interpersonales:** Capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse con los demás trabajadores de la organización. Ítems 1, 8, 20.
6. **Puntualidad:** Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones. Ítems 3, 11, 25, 19.
7. **Servicio al cliente:** Consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente. Ítems 4, 14, 16, 22, 24. (Reyes, 2014)

Respuestas

Así mismo cada ítem tiene como opción 4 respuestas, las cuales proporcionaron el grado de desempeño Ocupacional de cada uno de los trabajadores; Las 4 alternativas tiene una ponderación de 0 puntos desde NUNCA hasta 3 puntos en SIEMPRE cuando los enunciados son afirmativos, y de forma inversa cuando los enunciados son negativos.

- a. **Siempre:** en todo el momento presenta el comportamiento esperado.
- b. **Frecuentemente:** se repite constantemente el comportamiento esperado.
- c. **Algunas veces:** eventualmente presenta el comportamiento esperado.
- d. **Nunca:** en ningún momento presenta el comportamiento esperado.

El resultado final de cada evaluación se obtuvo con la suma total de cada ítem según su la respuesta obtenida. Según la interpretación de la ponderación obtenida en la escala aplicada, ésta se puede clasificar de los siguientes niveles. (Reyes, 2014)

NIVEL	PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	De 0 a 25 puntos	Desempeño BAJO
2	De 26 a 50 puntos	Desempeño PROMEDIO
3	De 51 a 75 puntos	Desempeño ALTO

Fuente: Reyes, (2014).

Para la interpretación de cada factor se utilizarán únicamente dos clasificaciones que catalogarán estos factores como NECESITA MEJORAR o NO NECESITA MEJORAR en los sujetos de estudio.

Por lo tanto, cada factor se interpretó de la siguiente manera de acuerdo a su puntuación total, obtenida en suma de la ponderación otorgada a cada enunciado que lo conforma:

1. Indicador NECESITA MEJORAR, puntuación MÍNIMA a MEDIA
 2. Indicador NO NECESITA MEJORAR, puntuación MEDIA a MÁXIMA.
- (Reyes, 2014)

PUNTAJE POR FACTOR

Habilidad para Aprender

Mínimo	Medio	Máximo
0	6	12

Calidad de Trabajo

Mínimo	Medio	Máximo
0	4	9

Actitud y Dedicación al Trabajo

Mínimo	Medio	Máximo
0	4	9

Seguimiento de Normas

Mínimo	Medio	Máximo
0	4	9

Relaciones Interpersonales

Mínimo	Medio	Máximo
0	4	9

Puntualidad

Mínimo	Medio	Máximo
0	6	12

Servicio al cliente

Mínimo	Medio	Máximo
0	7	15

Fuente: Reyes, (2014).

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial

El presente estudio se realizó en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Base Carlos Alberto Seguí Escobedo en la ciudad de Arequipa, departamento de Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal

El trabajo de investigación es coyuntural, la toma de datos se realizó en Agosto 2021. (el contexto de la Pandemia por COVID 19).

2.3. Unidades de Estudio

2.3.1. Universo

65 médicos, bajo contrato a plazo fijo o indeterminado, que se encontraban trabajando en el servicio de Medicina Interna del Hospital Base Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa, en Agosto 2021.

2.3.2. Muestra

La investigación se desarrolló considerando al universo de unidades de estudio, por lo que ya no se requirió de una muestra (Reyes, 2014).

Además, los integrantes del estudio cumplieron los siguientes criterios de selección.

2.3.2.1. Criterios de Selección

2.3.2.1.1. Criterios de inclusión del estudio

- Todo médico contratado en el servicio de Medicina Interna.
- Médicos que dieron su consentimiento para la investigación

2.3.2.1.2. Criterios de exclusión del estudio:

- Médicos de que por motivos personales o factores de riesgo ocupacional no se encontraban laborando de forma asistencial en el servicio.
- Médicos que no aceptaron participar en la investigación.

- **LIMITACIONES ENCONTRADAS:** La gran mayoría de médicos trabajando en el servicio lo hacían bajo la modalidad de contrato CAS COVID, así como prestaron servicio en la institución previo a su contrato actual durante el residentado médico o internado.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Solicitud de Autorización de Hospital.
- Solicitud de Autorización del jefe de Servicio.
- Se seleccionó el cuestionario de identificación laboral elaborado por María Reneé Quevec, Michelle Francis, Abby Patricia Monroy.
- Se seleccionó el cuestionario de desempeño Ocupacional elaborado por María Reyes.
- Se aplicó los cuestionarios previo consentimiento informado.
- Se consideró a todos los médicos que cumplían con los criterios requeridos en la ficha de recolección de datos.
- Esta información fue registrada en la ficha de recolección de datos, confeccionada y adecuada de acuerdo a los objetivos. (Reyes, 2014)

3.2. Recursos:

3.2.1. Recursos Humanos

3.2.1.1. Investigadores

- Stephannie Johanna Coacalla Guerra

3.2.1.2. Asesores

- Asesor de Investigación: Dr. Hugo Tejada Pradell

3.2.2. Recursos Físicos

- Servicio de Medicina Interna del Hospital Base Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa.
- Materiales:

- Computadora core-i5, Microsoft Office XP profesional 2011, paquetes estadísticos y material de escritorio.
- Ficha de recolección de datos. (Reyes, 2014)

3.3. Recursos Económicos:

- Recursos propios

3.3.1. Recursos Institucionales

- Biblioteca Virtual UCSM.
- Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

3.4. Validación de instrumentos:

3.4.1. Cedula de preguntas de Identidad Laboral

Elaborado por María René Quevec, Michelle Francis, Abby Patricia Monroy para medir el grado de identificación laboral de las personas hacia su empresa contratante, a través de 5 indicadores, dicha cuestionario fue validado por el juicio de expertos M.A. Manuel Arias, Licda. Karla Magaly Roldan de Rojas, M.A. Lucrecia Arriaga. (Quevec et al., 2010)

3.4.2. Cedula de preguntas de Desempeño Ocupacional

“Elaborado por María Reyes para medir el grado de desempeño Ocupacional de los trabajadores hacia su empresa, este cuestionario fue validado por el juicio de expertos M.A. Manuel Arias, Francisco Machuca, Beatriz Peña” (Reyes, 2014).

3.5. Análisis Estadístico

3.5.1. A nivel de la sistematización

- “La información fue organizada, tabulada y sistematizada en una base de datos para su posterior análisis e interpretación” (Reyes, 2014).

3.5.2. A nivel del estudio de datos

- Para la elaboración y análisis de resultados se utilizó estadística analítica (Valores Porcentuales)
- Se utilizó la prueba Chi cuadrado para la relación de variables.

- Las tablas y gráficos fueron elaborados en base a la matriz de datos y los resultados estadísticos





CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación realizada

1.1. Datos Generales

Tabla 1

Edad de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021

Edad	Nº	%
25-34	48	73,8
35-44	15	23,1
≥45	2	3,1
TOTAL	65	100

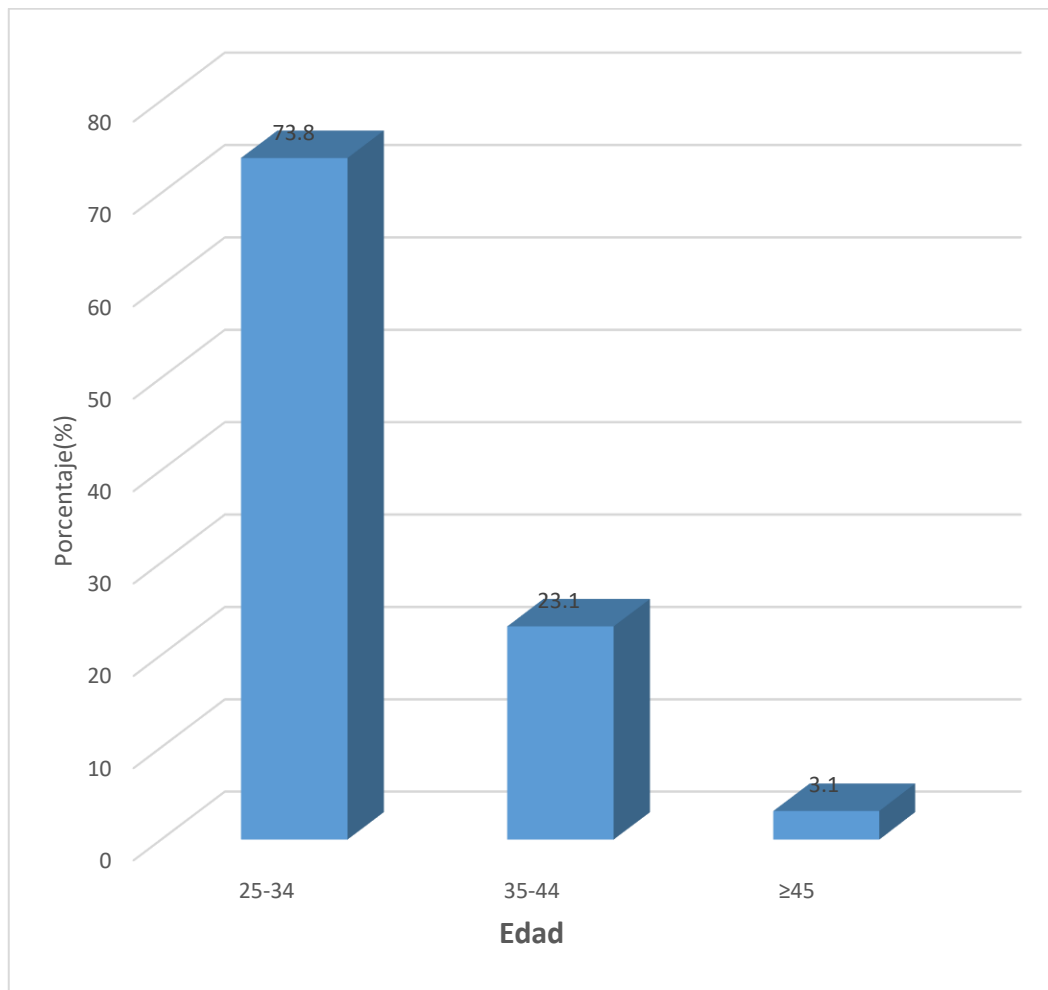
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla N°. 1 muestra que el 73.8% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen entre 25 a 34 años, seguido del 23.1% de médicos entre 35 a 44 años, mientras que solo el 3.1% tienen 45 años o más.

Figura 1

Edad de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021



Fuente: Elaboración propia

Tabla 2**Sexo de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021**

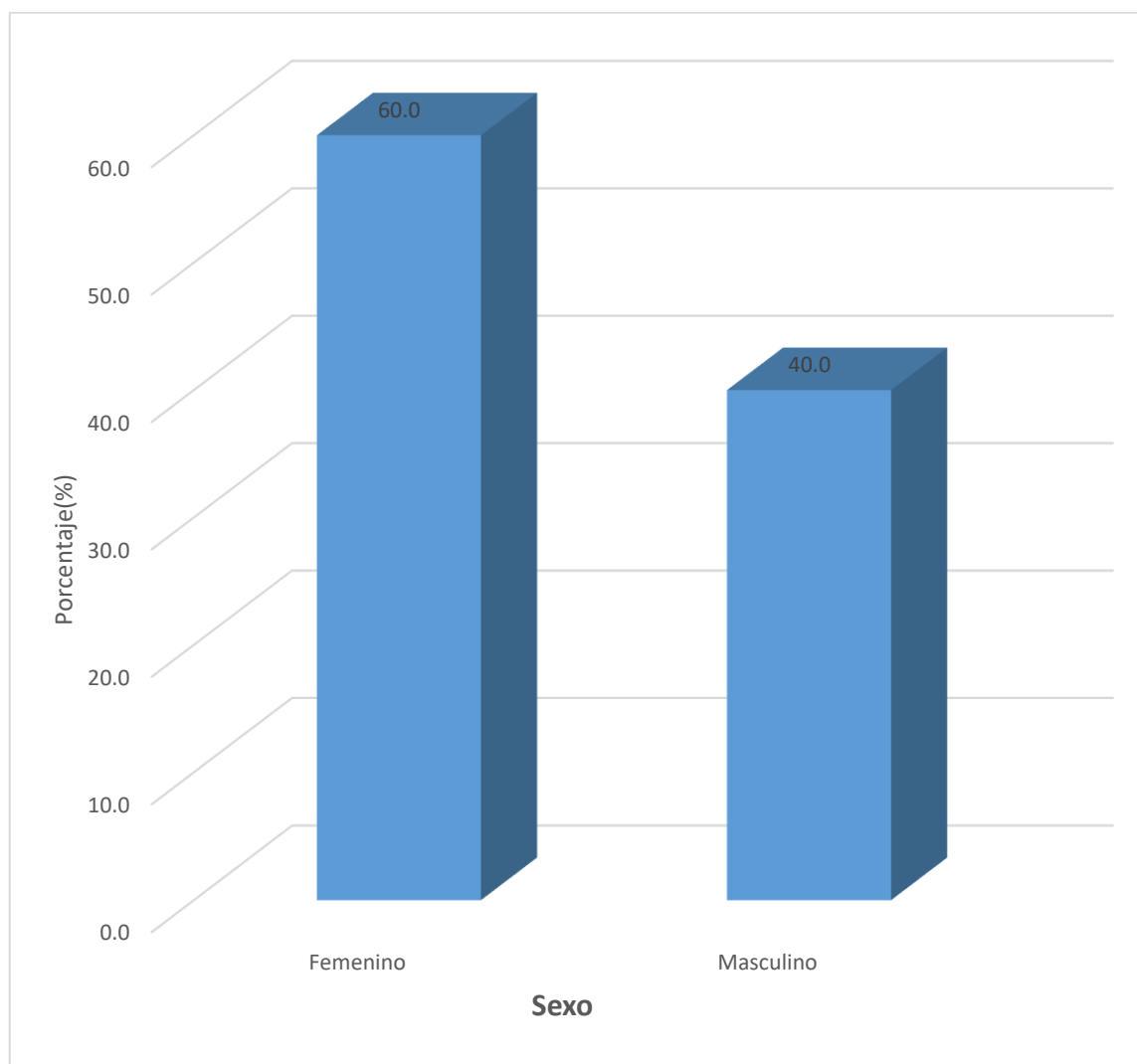
Sexo	Nº.	%
Femenino	39	60,0
Masculino	26	40,0
TOTAL	65	100

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

La Tabla N°. 2 muestra que el 60.0% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo son de sexo femenino, mientras que el 40.0% de los médicos son de sexo masculino.

Figura 2

Sexo de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021



Fuente: Elaboración propia

Tabla 3**Estado civil de los médicos del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional****Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021**

Estado civil	Nº.	%
Soltero	45	69,2
Casado	20	30,8
TOTAL	65	100

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

La Tabla N°. 3 muestra que el 69.2% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo son solteros, mientras que el 30.8% de los médicos son casados.

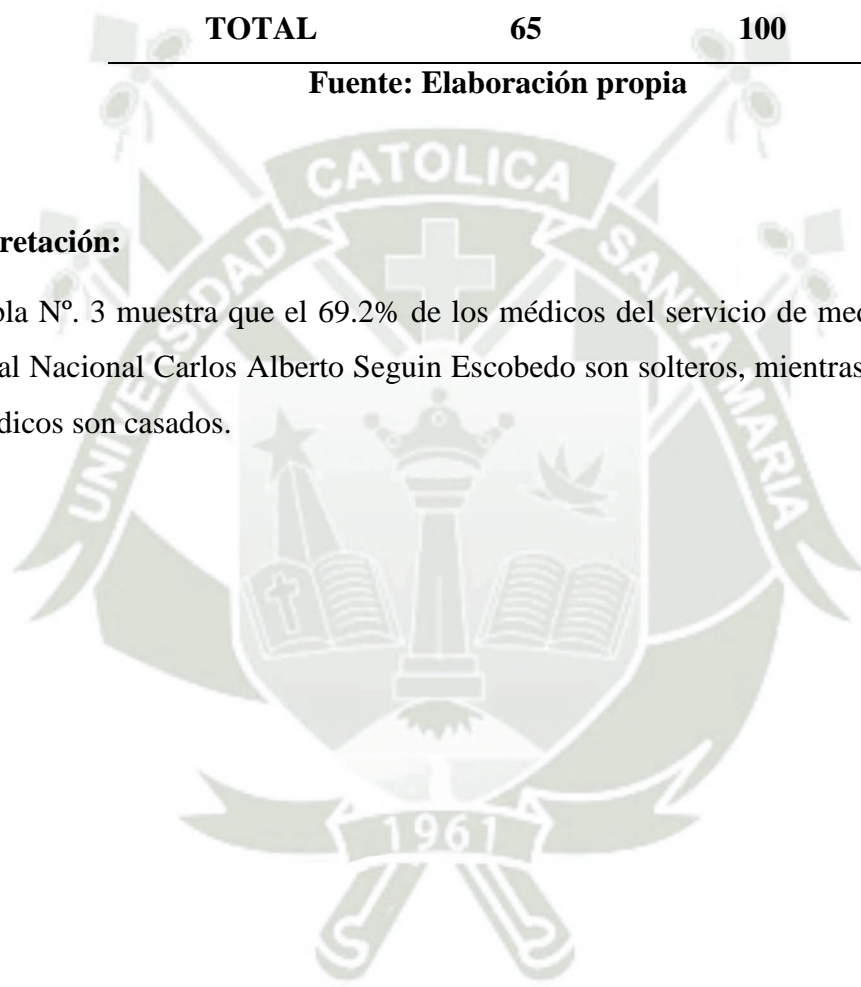
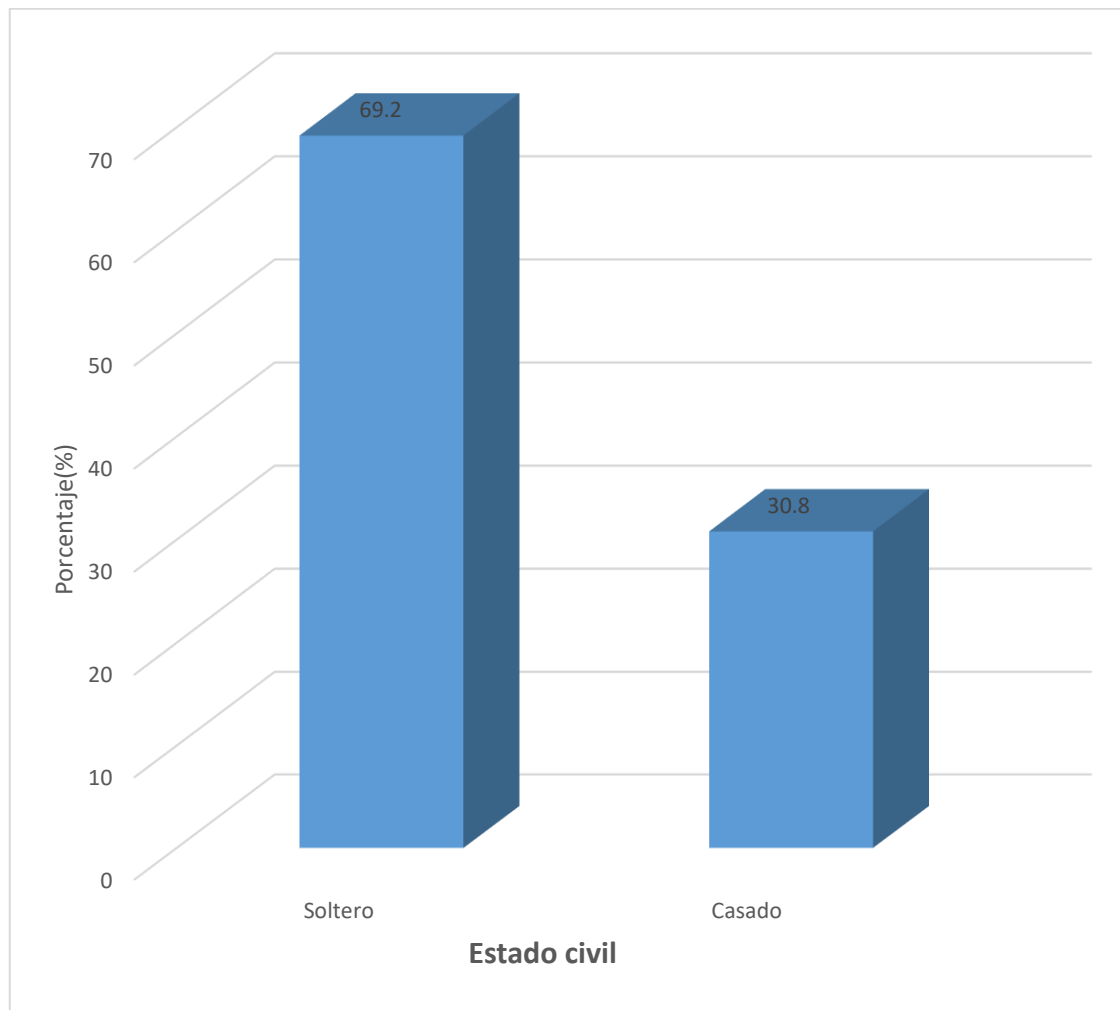


Figura 3

**Estado civil de los médicos del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional
Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021**



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4**Tiempo de servicio de los médicos del Servicio de Medicina Interna del Hospital
Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021**

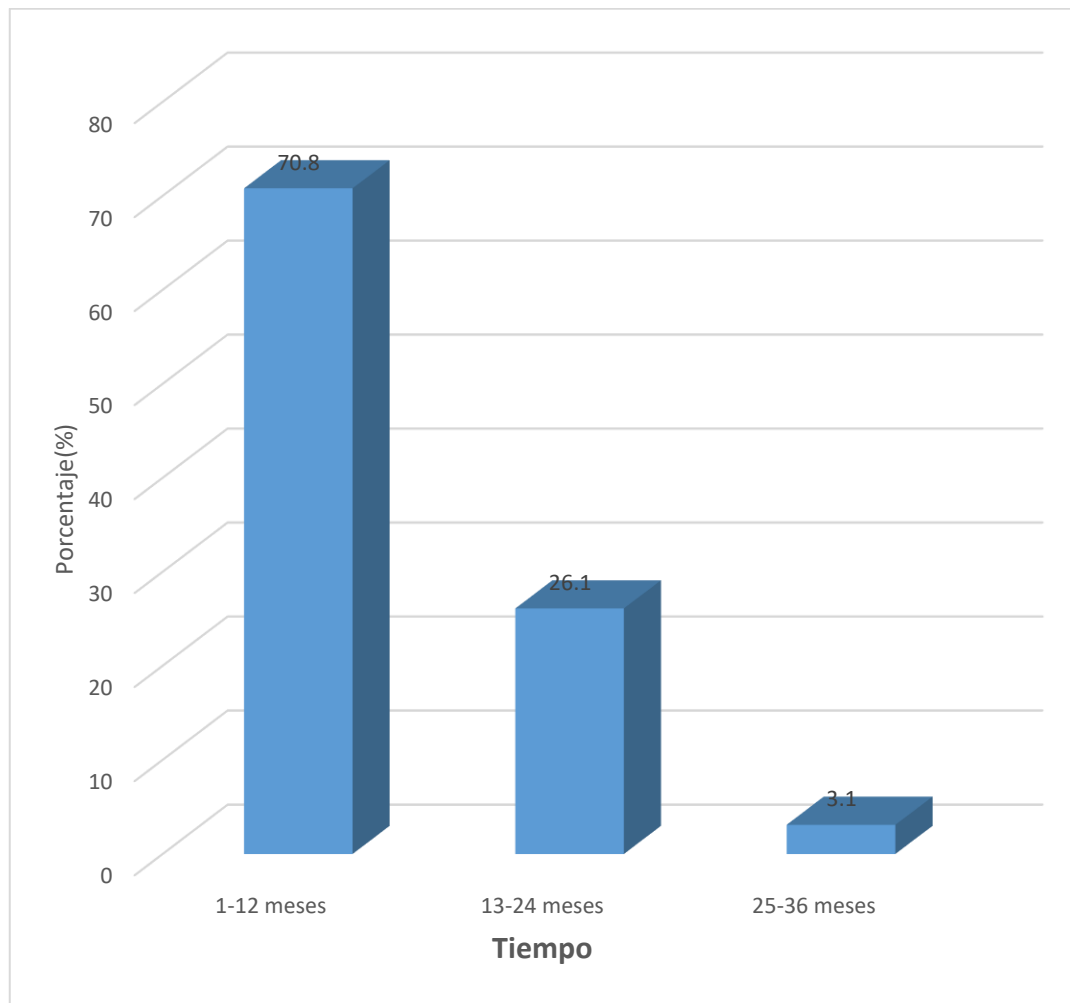
Tiempo	Nº.	%
1-12 meses	46	70,8
13-24 meses	17	26,1
25-36 meses	2	3,1
TOTAL	65	100

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

La Tabla N°. 4 muestra que el 70.8% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen una antigüedad de entre 1ª a 12 meses, el 26.1% trabajan en el hospital desde hace 13 a 24 meses, mientras que solo el 3.1% tienen entre 25 a 36 meses laborando en dicho hospital.

Figura 4

**Tiempo de servicio de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital
Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021**



Fuente: Elaboración propia

1.2. Datos Específicos

Tabla 5

Grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

IDENTIDAD	N°.	%
Muy baja	0	0,0
Baja	0	0,0
Promedio	3	4,6
Alta	49	75,4
Muy alta	13	20,0
TOTAL	65	100

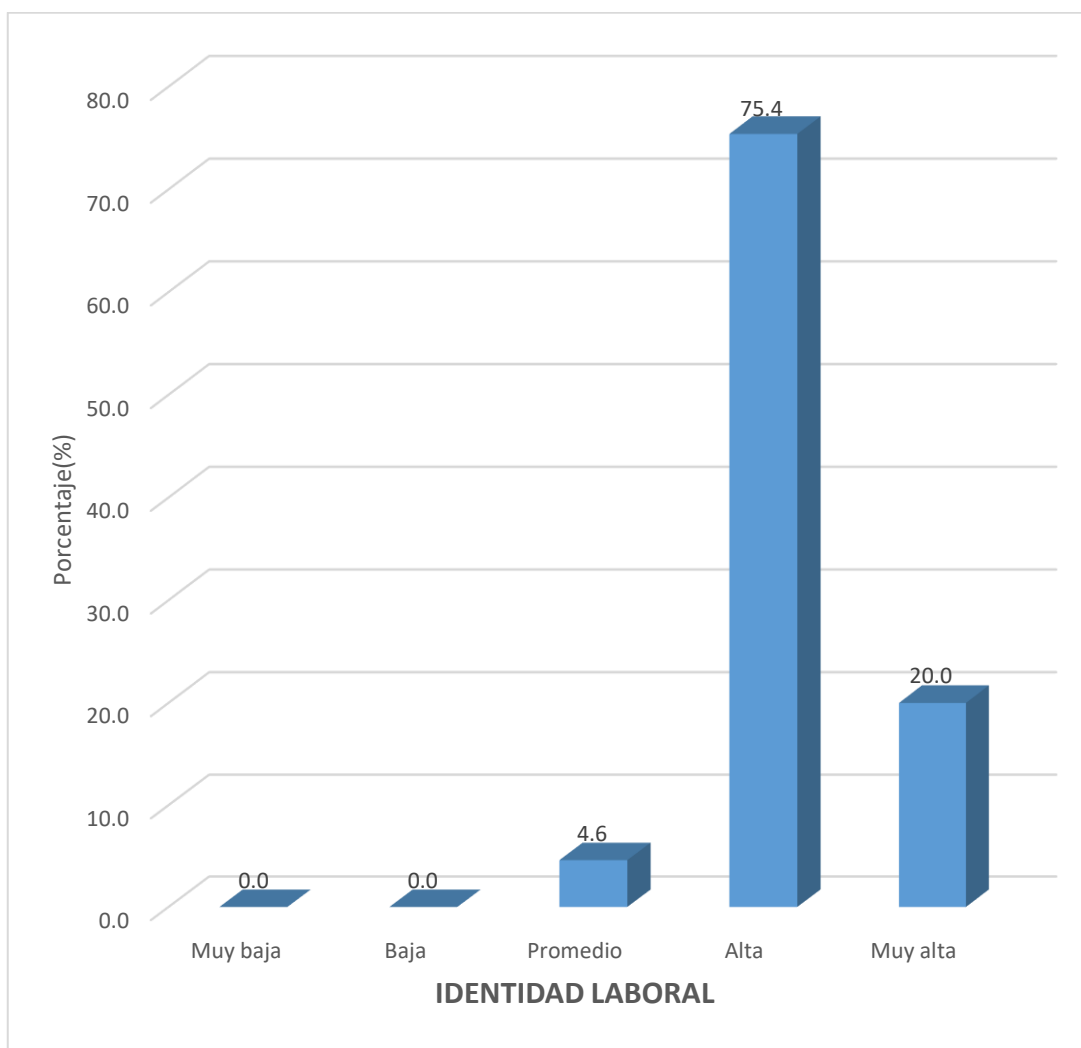
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla N°. 5 muestra que el 75.4% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen un grado de identidad laboral alto, seguido del 20.0% con identidad laboral muy alta, mientras que solo el 4.6% presentan grado promedio de identidad laboral.

Figura 5

**Grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del
Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo**



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Dimensiones del grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

	IDENTIDAD LABORAL	Nº.	%
Compromiso Organizacional	Muy baja	1	1,5
	Baja	1	1,5
	Promedio	34	52,3
	Alta	27	41,5
	Muy alta	2	3,1
Comunicación	Muy baja	1	1,5
	Baja	6	9,2
	Promedio	39	60,0
	Alta	17	26,2
	Muy alta	2	3,1
Motivación	Muy baja	0	0,0
	Baja	1	1,5
	Promedio	9	13,8
	Alta	35	53,8
	Muy alta	20	30,8
Cultura Organizacional	Muy baja	0	0,0
	Baja	0	0,0
	Promedio	9	13,8
	Alta	37	56,9
	Muy alta	19	29,3
Satisfacción Lab.	Muy baja	0	0,0
	Baja	1	1,5
	Promedio	16	24,6
	Alta	40	61,5
	Muy alta	8	12,3
TOTAL		65	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla N°. 6 muestra que el 52.3% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen compromiso organizacional promedio, el 60% tienen un grado promedio de comunicación con referencia a la empresa, entendiendo esta como el conocimiento e información de las actividades de la misma, el 53.8% presentan motivación alta y el 30,8% una muy alta, además el 56.9 % presenta una cultura organizacional alta y el 61.5% de los médicos tienen satisfacción laboral también alta.



Tabla 7**Nivel de Desempeño Ocupacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo**

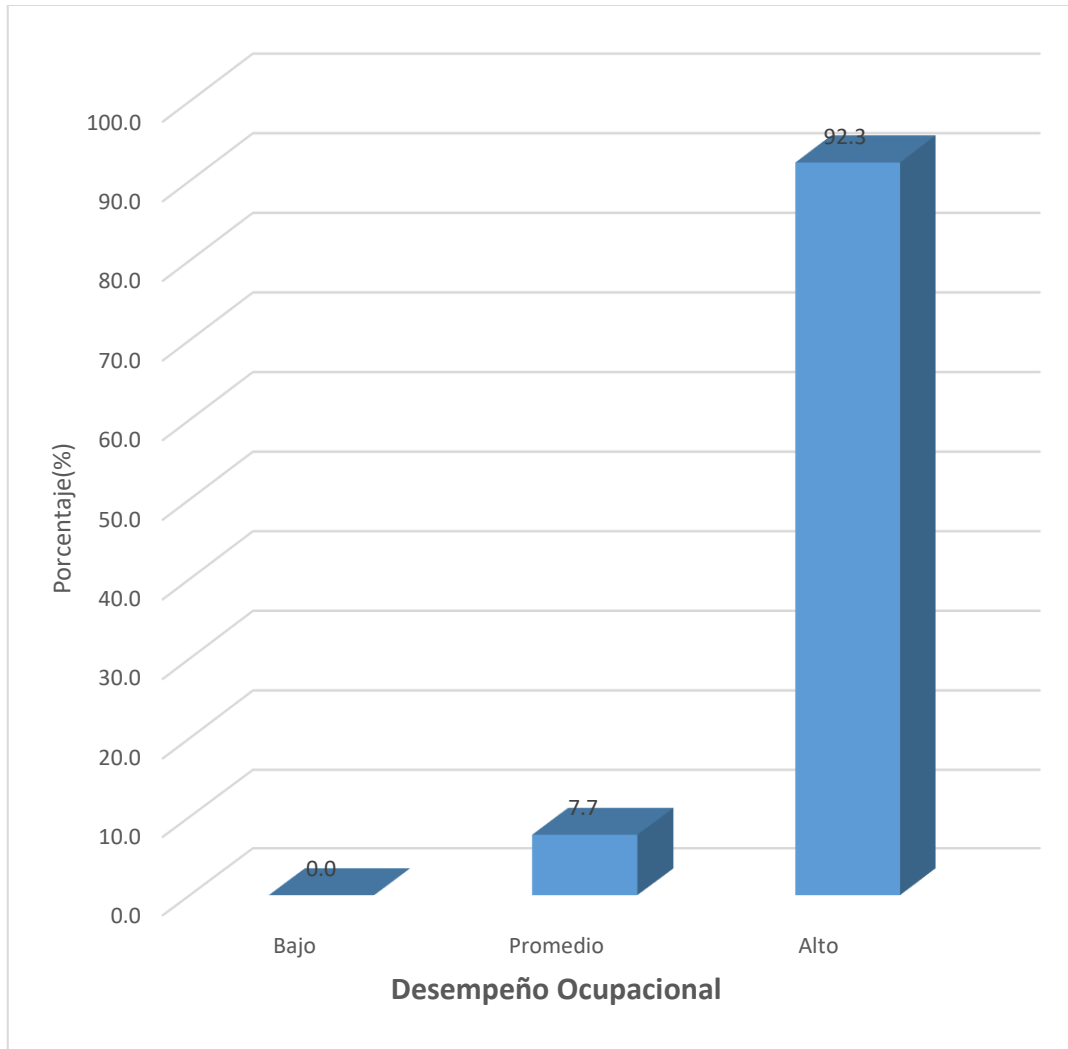
Desempeño	Nº.	%
Bajo	0	0,0
Promedio	5	7,7
Alto	60	92,3
TOTAL	65	100

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

La Tabla N°. 7 muestra que el 92.3% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen desempeño Ocupacional alto, mientras que solo el 7.7% presentaron Desempeño Ocupacional promedio, cabe resaltar que ningún médico tienen bajo desempeño.

Figura 6

Nivel de Desempeño Ocupacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Dimensiones del nivel de Desempeño Ocupacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

	Desempeño Ocupacional	Nº.	%
Habilidad para aprender	Bajo	0	0,0
	Promedio	18	27,7
	Alto	47	72,3
Calidad de trabajo	Bajo	0	0,0
	Promedio	29	44,6
	Alto	36	55,4
Negociación	Bajo	0	0,0
	Promedio	9	13,8
	Alto	56	86,2
Actitud	Bajo	0	0,0
	Promedio	25	38,5
	Alto	40	61,5
R. interpersonales	Bajo	0	0,0
	Promedio	10	15,4
	Alto	55	84,6
Puntualidad	Bajo	0	0,0
	Promedio	34	52,3
	Alto	31	47,7
Servicio al cliente	Bajo	0	0,0
	Promedio	9	13,8
	Alto	56	86,2
TOTAL		65	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla N°. 8 muestra que el 72.3% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo presentaron habilidad para aprender alta,

el 44.6% tienen calidad de trabajo promedio y 55.4 alta calidad en su trabajo mientras que el 0% tiene una baja calidad de trabajo; el 86.2% presentan alto nivel de negociación, el 61.5% tienen un alto nivel actitud, además el 84,6% tiene un alto nivel en sus relaciones interpersonales en el trabajo, mientras el 52.3% presentaron puntualidad promedio solo el 47.7 tiene nivel alto de puntualidad, el 86.2% presentaron alto nivel de servicio al cliente.



Tabla 9

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y el grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

IDENTIDAD	DESEMPEÑO OCUPACIONAL						TOTAL	
	Bajo		Promedio		Alto		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Muy baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Promedio	0	0,0	1	1,5	2	3,1	3	4,6
Alta	0	0,0	4	6,2	45	69,2	49	75,4
Muy alta	0	0,0	0	0,0	13	20,0	13	20,0
TOTAL	0	0,0	5	7,7	60	92,3	65	100

Fuente: Elaboración propia

$X^2=3.87$ $P>0.05$ $P=0.14$

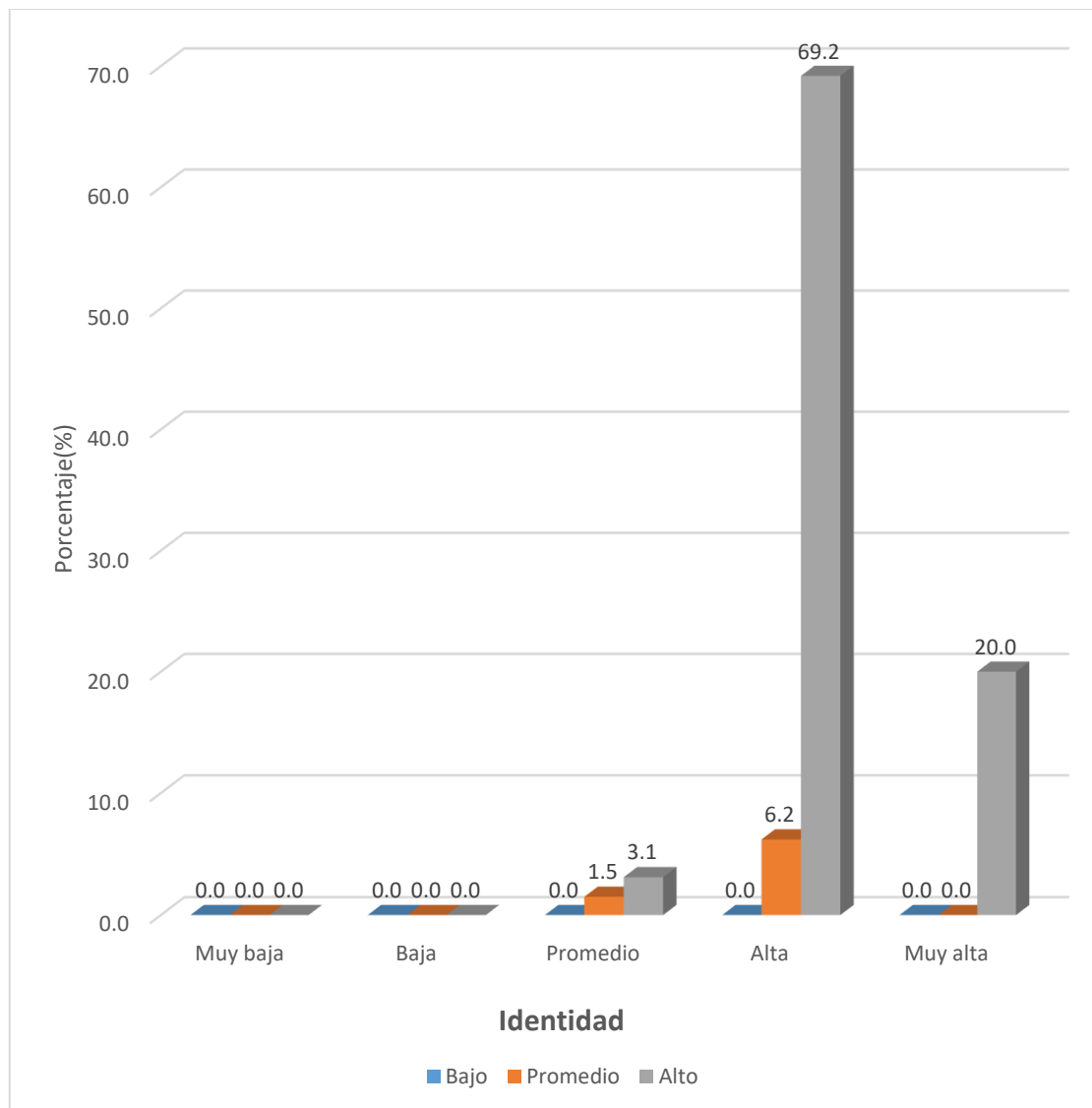
Interpretación:

La Tabla N°. 9 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=3.87$) muestra que el nivel de desempeño Ocupacional y el grado de identidad laboral no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo se observa que el 69.2% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen desempeño laboral alto e identidad laboral alta, mientras que el 20% de médicos tienen Desempeño Ocupacional Alto e Identidad Laboral muy Alta.

Figura 7

Relación entre el nivel de desempeño Ocupacional y el grado de identidad laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y el Compromiso Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del Nospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO OCUPACIONAL						TOTAL	
	Bajo		Promedio		Alto			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muy baja	0	0,0	0	0,0	1	1,5	1	1,5
Baja	0	0,0	0	0,0	1	1,5	1	1,5
Promedio	0	0,0	4	6,2	30	46,2	34	52,3
Alta	0	0,0	1	1,5	26	40,0	27	41,5
Muy alta	0	0,0	0	0,0	2	3,1	2	3,1
TOTAL	0	0,0	5	7,7	60	92,3	65	100

Fuente: Elaboración propia

$$X^2=1.73$$

$$P>0.05$$

$$P=0.78$$

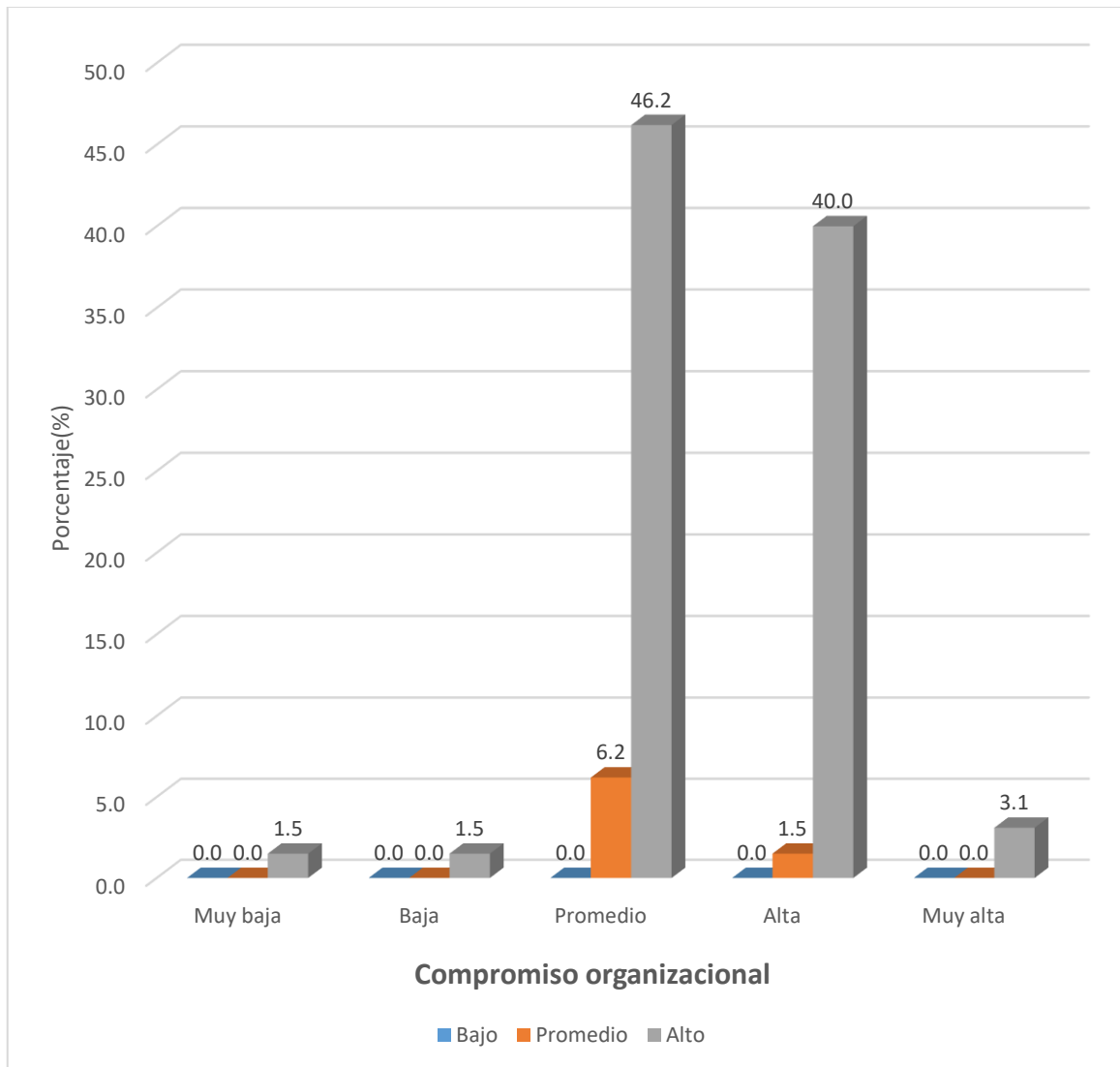
Interpretación:

La Tabla N°. 10 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.73$) muestra que el desempeño laboral y el compromiso organizacional no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 40.0% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen desempeño laboral alto y compromiso organizacional alto, mientras que el 46.2 % de médicos tienen compromiso organizacional promedio pero desempeño ocupacional alto.

Figura 8

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y el Compromiso Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Comunicación en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

COMUNICACIÓN	DESEMPEÑO OCUPACIONAL						TOTAL	
	Bajo		Promedio		Alto			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muy baja	0	0,0	0	0,0	1	1,5	1	1,5
Baja	0	0,0	1	1,5	5	7,7	6	9,2
Promedio	0	0,0	3	4,6	36	55,4	39	60,0
Alta	0	0,0	1	1,5	16	24,6	17	26,2
Muy alta	0	0,0	0	0,0	2	3,1	2	3,1
TOTAL	0	0,0	5	7,7	60	92,3	65	100

Fuente: Elaboración propia

$X^2=1.00$

$P>0.05$

$P=0.90$

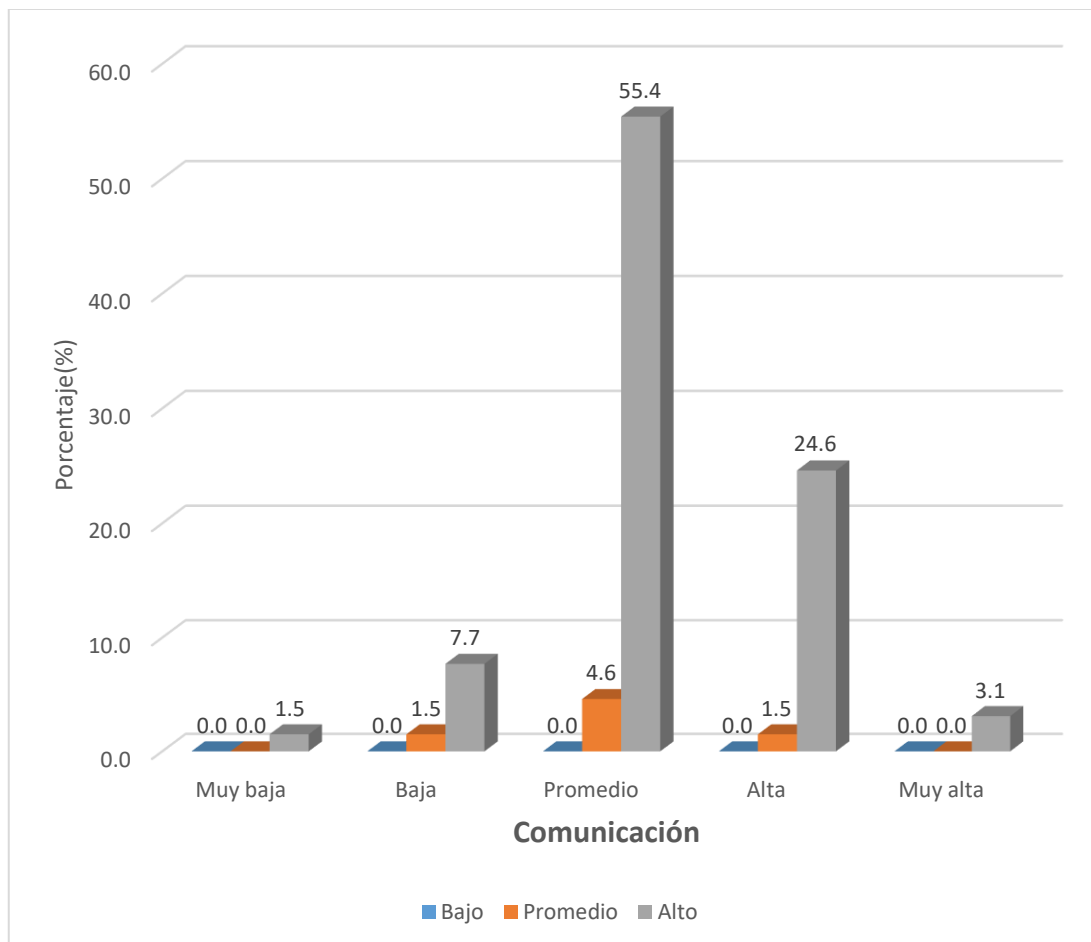
Interpretación:

La Tabla N°. 11 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.00$) muestra que el desempeño laboral y la comunicación no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 55.4% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen desempeño laboral alto y nivel de comunicación promedio, mientras solo el 24.6% presenta desempeño laboral alto y comunicación alta.

Figura 9

Relación entre el nivel de desempeño Ocupacional y la comunicación en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Motivación en los médicos del servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO OCUPACIONAL						TOTAL	
	Bajo		Promedio		Alto		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Muy baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Baja	0	0,0	0	0,0	1	1,5	1	1,5
Promedio	0	0,0	3	4,6	6	9,2	9	13,8
Alta	0	0,0	2	3,1	33	50,8	35	53,8
Muy alta	0	0,0	0	0,0	20	30,8	20	30,8
TOTAL	0	0,0	5	7,7	60	92,3	65	100

Fuente: Elaboración propia

$X^2=10.27$ $P<0.05$ $P=0.01$

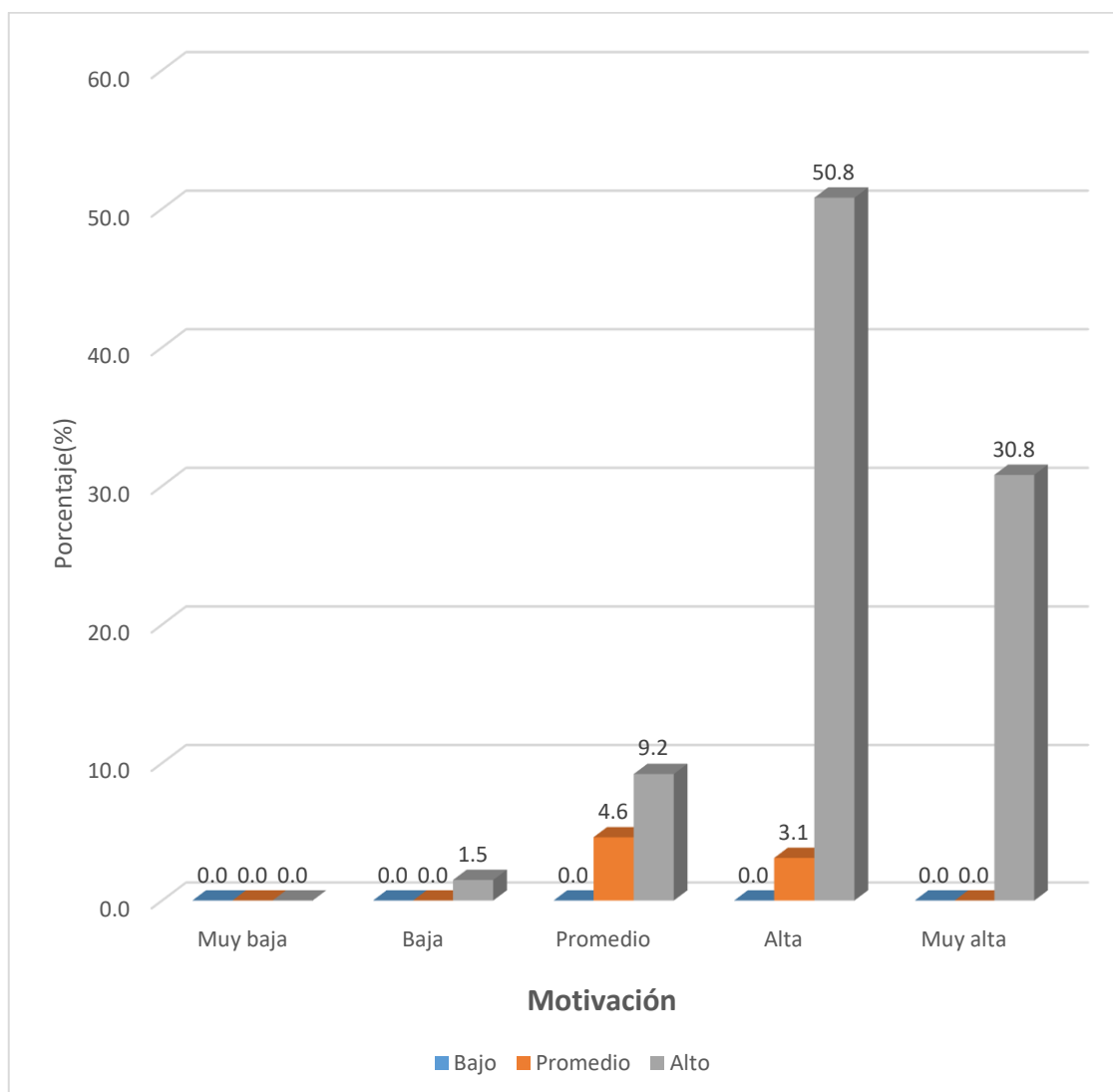
Interpretación:

La Tabla N°. 12 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=10.27$) muestra que el desempeño laboral y la motivación presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Podemos observar que el 50.8% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen desempeño laboral alto y motivación alta, mientras que el 9.2% de médicos con desempeño alto tienen nivel de motivación promedio. De los médicos que tienen motivación muy alta el 100% tienen un desempeño alto, de los médicos con motivación alta el 94.2 por ciento tienen desempeño alto.

Figura 10

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Motivación en los médicos del Servicio De Medicina Interna Del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Cultura Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

CULTURA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO OCUPACIONAL						TOTAL	
	Bajo		Promedio		Alto			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muy baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Promedio	0	0,0	3	4,6	6	9,2	9	13,8
Alta	0	0,0	2	3,1	35	53,8	37	56,9
Muy alta	0	0,0	0	0,0	19	29,2	19	29,2
TOTAL	0	0,0	5	7,7	60	92,3	65	100

Fuente: Elaboración propia

$X^2=10.18$ $P<0.05$ $P=0.00$

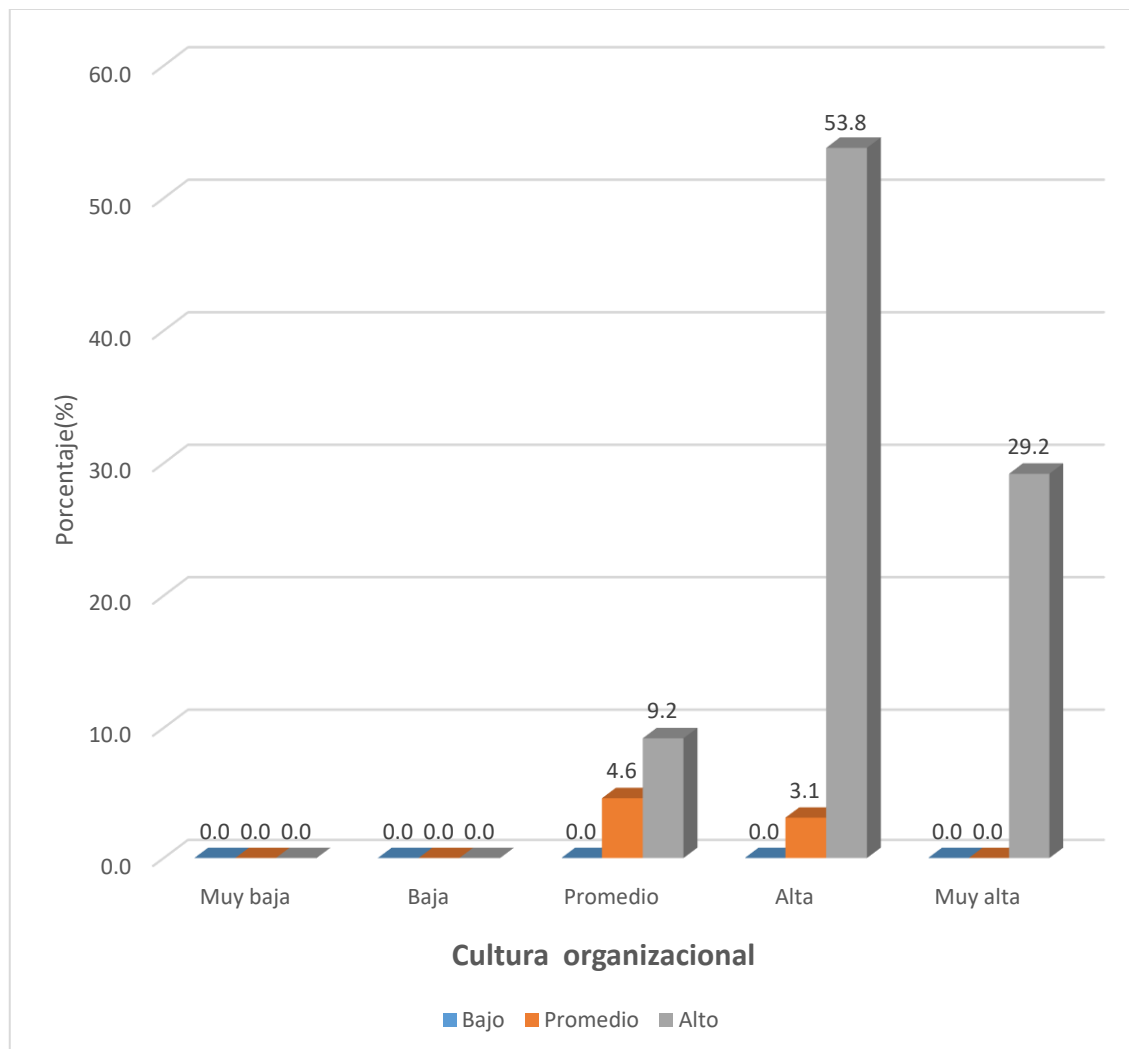
Interpretación:

La Tabla N°. 13 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=10.18$) muestra que el desempeño ocupacional y la cultura organizacional presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, se observa que el 53.8% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen desempeño laboral y compromiso organizacional alto, mientras que el 9.2 % de médicos presentan desempeño alto y compromiso organizacional promedio.

Figura 11

Relación entre el nivel de desempeño Ocupacional y el Cultura Organizacional en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

Relación entre el nivel de Desempeño Ocupacional y la Satisfacción Laboral en los médicos del servicio de medicina interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo

SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO OCUPACIONAL						TOTAL	
	Bajo		Promedio		Alto		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Muy baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Baja	0	0,0	0	0,0	1	1,5	1	1,5
Promedio	0	0,0	3	4,6	13	20,0	16	24,6
Alta	0	0,0	2	3,1	38	58,5	40	61,5
Muy alta	0	0,0	0	0,0	8	12,3	8	12,3
TOTAL	0	0,0	5	7,7	60	92,3	65	100

Fuente: Elaboración propia

$X^2=3.91$ $P>0.05$ $P=0.27$

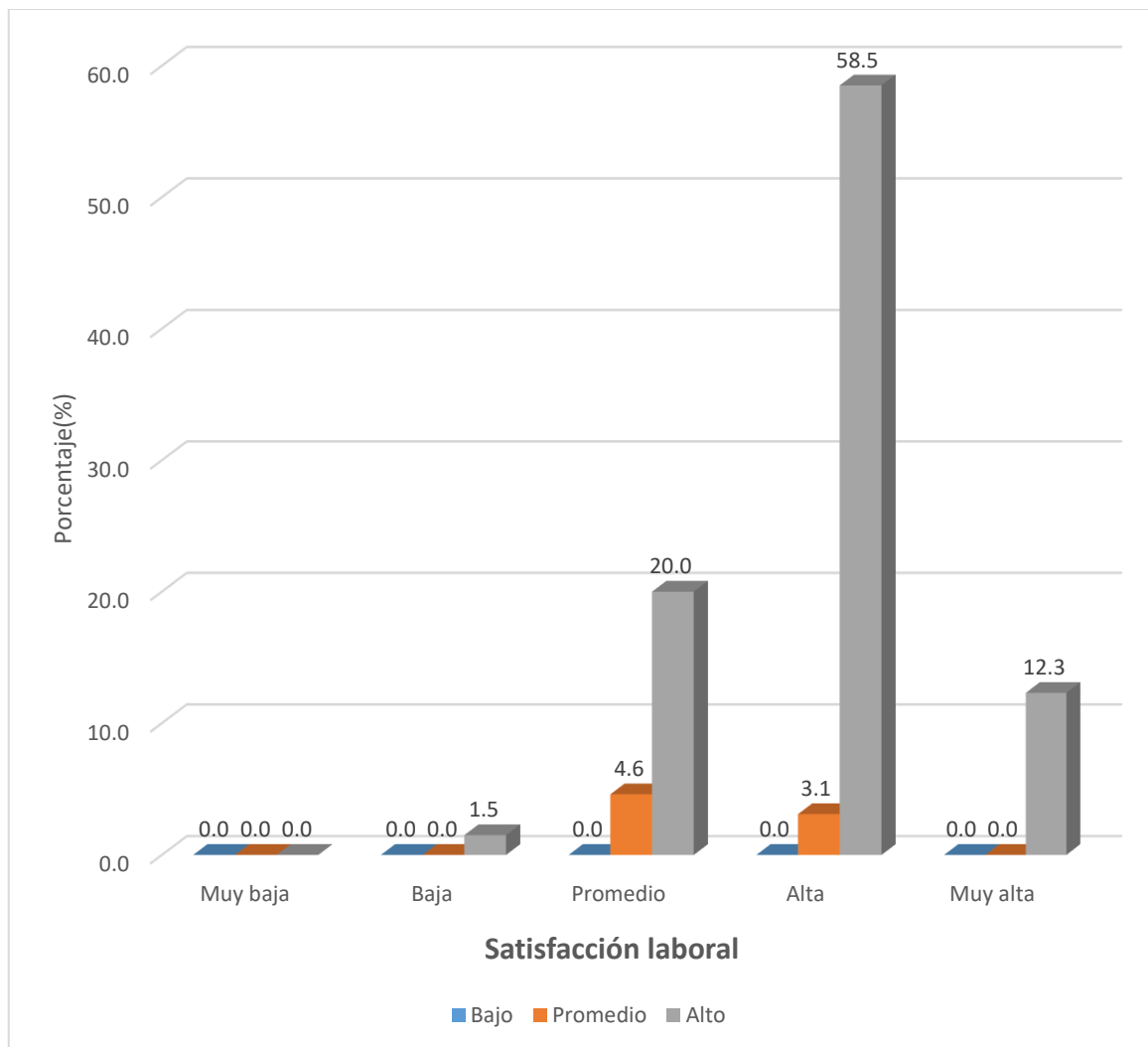
Interpretación:

La Tabla N°. 14 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=3.91$) muestra que el desempeño laboral y la satisfacción laboral no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Observamos también que el 58.5% de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen desempeño y satisfacción laboral alta, mientras que el 20% de médicos tiene desempeño alto pero satisfacción laboral promedio.

Figura 12

Relación entre el Nivel de Desempeño Ocupacional y la Satisfacción Laboral en los Médicos del Servicio de Medicina Interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo



Fuente: Elaboración propia

2. DISCUSIÓN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la identidad laboral y el desempeño Ocupacional de médicos del servicio de Medicina Interna del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo. Se desarrolló esta investigación debido a que será una importante contribución académica al generar nuevos conocimientos que servirán de fundamento para el desarrollo de estudios posteriores. (Reyes, 2014)

Con respecto a las características sociodemográficas el 60.0% de los médicos son de sexo femenino, mientras que el 40.0% de los médicos son de sexo masculino. El 69.2% de los médicos son solteros, mientras que el 30.8% de los médicos son casados. El 73.8% tienen entre 25 a 34 años, seguido del 23.1% de médicos entre 35 a 44 años, mientras que solo el 3.1% tienen 45 años o más. El 70.8% de los médicos tienen una antigüedad de entre 1ª a 12 meses, el 26.1% trabajan en el hospital desde hace 13 a 24 meses, mientras que solo el 3.1% tienen entre 25 a 36 meses laborando en dicho hospital. Laqui Apaza, Carmen Rosa en una investigación similar sobre desempeño laboral obtuvo que El 67.18% de trabajadores son mujeres, el 47.33% son de estado civil solteras y el 48.85% no tenían hijos, en su investigación los trabajadores eran de profesión técnicos de enfermería en 32.1% seguido de enfermeras en 22.9%, el 47.3% son personal estable con nombramiento, la edad que predominó fue de 21 a 28 años en 29.8% y el tiempo de servicio fue de 0 a 5 años en 51.1%. (Laqui Apaza, 2019)

Respondiendo al primer objetivo el 75.4% de los médicos del servicio de medicina interna tienen un grado de identidad laboral alto, seguido del 20.0% con identidad laboral muy alta, mientras que solo el 4.6% presentan grado promedio de identidad laboral, estos resultados pueden estar relacionados a que si bien la mayoría tienen un corto tiempo en el servicio como médico contratado, un gran porcentaje de los mismos laboro en la institución en años previos durante su formación como especialista. El 52.3% de los médicos tienen compromiso organizacional promedio, el 60,0 % tienen puntuación promedio en la dimensión de comunicación, el 53.8% y 30.8% presentan motivación alta y muy alta respectivamente, el 56.9 % tienen cultura organizacional alta, mientras que el 61.5% de los médicos tienen satisfacción laboral alta.

En cuanto al segundo objetivo el 92.3% de los médicos tienen desempeño laboral alto, mientras que solo el 7.7% presentaron desempeño laboral promedio, cabe resaltar que ningún médico tiene bajo desempeño laboral, estos resultados pudieron haber estado

influidos por la escala remunerativa dado el contexto de la Pandemia COVID 19. El 72.3% de los médicos presentaron habilidad para aprender alta, el 55,4% tienen calidad de trabajo alto, el 86.2% presentan alto nivel de negociación, el 61.5% tienen actitud alta, el 84,6 % tienen alto nivel de relaciones interpersonales, el 52.3% presentaron puntualidad promedio, mientras que el 86.2% presentaron alto nivel en cuanto al servicio al cliente ofrecido.

Medina Molina Paola Erika realizó una investigación similar sobre motivación y desempeño laboral, y concluyó que el 57,40% de los trabajadores mostraban un Desempeño Laboral en un nivel valorativo Promedio que puede considerarse como regular, tanto en sus factores generales como los específicos . En otra investigación similar Cornejo Valdez encontró que el desempeño profesional de los médicos en el Hospital III ESSALUD de Tacna, es deficiente; al presentar un menor trabajo en equipo, orientación al logro, iniciativa, compromiso institucional y productividad en el desarrollo de sus actividades, en este caso en resultado se relacionó con el tipo de liderazgo al que se encontraban el estilo de liderazgo profesional de los médicos sujetos a estudio. (Medina Molina, 2014)

Para dar respuesta al objetivo general se utilizó la prueba de chi cuadrado y se determinó que el desempeño y el grado de identidad laboral no presentan relación estadística significativa. El 69.2% de los médicos tienen desempeño laboral alto e identidad laboral alta, mientras que el 1.5% de médicos presenta desempeño promedio y también identidad laboral promedio. También podemos observar en este grupo que de 5 médicos 4 médicos, es decir el 80 % a pesar de tener identidad laboral alta tienen desempeño promedio. En cuanto a la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la identidad laboral se determinó que la motivación y la cultura organizacional tienen relación estadísticamente significativa con el desempeño laboral. Nuestros hallazgos tienen coincidencias con Siccha Tuesta Víctor quién en un estudio similar concluyó que del 100% 55 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, el 47.3% 26 tienen identidad profesional alta y desempeño laboral aceptable y el mismo porcentaje tienen alta identidad profesional y desempeño laboral eficiente. Para contrastar la hipótesis se sometió a la prueba estadística no paramétrica chi- Cuadrada, obteniendo el valor de $X^2=2,845$; con $gl=1$, $p = 0.92 > 0.05$. (Siccha Tuesta, 2014)

Es decir, no hubo relación estadísticamente significativa de forma similar a nuestra investigación. Medina Molina Paola Erika encontró en su investigación un grado de correlación de 0,80 entre motivación y desempeño laboral, que es significativo y de buen nivel, en el personal de Enfermería Servicio de Cirugía - Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa – 2013, estos resultados también coinciden con lo hallado en nuestra investigación en el acápite de motivación. (Medina Molina, 2014)

A diferencia de lo hallado en nuestra investigación Arellano Gomez evidencio que la identidad corporativa tiene relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores en los colaboradores del Hospital La Caleta Chimbote 2019, detalle obtenido con un valor $r=0.473$ detectado por la prueba Tau-b de Kendall. (Arellano, 2019)

Resultados similares a los encontrados por Rivera Espinoza MC quien obtuvo que existe una correlación positiva entre la identidad laboral y el desempeño laboral en enfermeras de un instituto especializado de salud de Lima, aplicando el coeficiente Rho de Spearman Pearson se obtuvo un valor 0.578 determinándose que existe relación positiva que se expresa en que un 45.6% de enfermeras presentó una identidad institucional alta y un desempeño laboral muy bueno, seguido de 16.7% en el nivel relacional muy alto para identidad institucional y desempeño laboral excelente. (Rivera Espinoza, 2019)

CONCLUSIONES

- Primera:** La mayoría de los médicos del servicio de Medicina Interna (>75%) del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen un grado de Identidad Laboral alto lo cual se ha visto influido por el tiempo de formación previo realizado en la institución.
- Segunda:** El 92.5 % de los médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo tienen Desempeño Ocupacional alto, mientras que solo el 7.7% presentaron Desempeño Ocupacional Promedio, cabe resaltar que ningún médico tiene bajo desempeño, lo cual se ha podría estar relacionado con su escala remunerativa dado el contexto de COVID 19.
- Tercera:** El desempeño Ocupacional y el grado de Identidad Laboral no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$), alcanzado a comprobar la hipótesis de forma parcial, ya que a pesar de ello, las dimensiones Motivación y Cultura Organizacional si se relacionan de forma estadísticamente significativa ($p<0.05$) con el Desempeño Ocupacional.

RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al Servicio de Medicina Interna trabajar en Compromiso Organizacional y la Comunicación, entendiendo esta como el conocimiento e información de las actividades que realiza la empresa, ya que representan un área de oportunidad a trabajar de forma que incentive su identidad laboral y contribuyan así a dar un mejor servicio.
- Segundo:** Se sugiere a la jefatura del Servicio incidir en procesos que ayuden a mejorar la calidad del trabajo en los médicos de su servicio, ya sea a través de auditorías de calidad de registro de historias clínicas, seguimiento de adherencia a guías de práctica clínica, de forma que mejore la calidad de atención y ofrecer servicios que contribuyan a una mejor atención en salud a nivel nacional.
- Tercero:** A futuros investigadores se les recomienda que se evalúe el Desempeño Laboral en relación con los factores que la condicionan y otros factores como la motivación o el clima organizacional entre otros.
- Cuarto:** Se recomienda que para investigaciones futuras se consigne la validación de instrumentos dentro de su metodología, esto permitirá disponer de un mismo instrumento validado para la realización de futuras investigaciones sobre el tema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abratt, R. (1989). *Cosas que se deben saber de la identidad corporativa, definiciones de autores*. Obtenido de <https://www.conociendomasdelaidentidadcorporativa.com>
- Albert, P., & Whitten, R. (2015). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. 6ª edición, España: MC Graw Hill.
- Allen, J., & Meyer, M. (2011). *Desempeño laboral, Psicología contemporánea básica y aplicada*. Madrid: Pirámide.
- Arellano, G. (2019). *Identidad Corporativa Y El Desempeño Laboral En Los Colaboradores Del Hospital La Caleta Chimbote*. Universidad cesar Vallejo, Lima [Tesis para optar el grado académico de: magíster de gerencia en salud] Perú.
- Ariansen, J. (2014). *Instituto de los Andes, blog gerencia, identidad y productividad*. Obtenido de <http://gerencia.over-blog.com/article-identidad-y-productividad51341343.html>
- Armijos, D. o. (2014). *Evaluación del desempeño en la ilustre Municipalidad del Cantón El Tambo. Ecuador*. [Tesis de postgrado. Universidad Politécnica Salesiana]. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5136/1/UPS-CT002717.pdf>
- Ballesteros, G. (2007). *Construcción de sentido del trabajo e identificación con la empresa McDonald's*. Tesis inédita. Universidad Autónoma Metropolitana, Campus de Iztapalapa, México, D.F., México.
- Barba, E. (2022). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH*. Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/05/16/evaluaciondes-empeño-laboral-gestion-rrhh>
- Bernal Palacios, B. (2016). *Incidencia de la identidad corporativa en la mejora continua del desempeño de los trabajadores de la planta de alimento balanceado Isidora en el distrito de Rinconada*. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo).
- Betanzos, N., & Paz, F. (2011). *Beneficios del compromiso normativo para las organizaciones*. Obtenido de [http:// direccionestrategica.itam.mx/? p=2012](http://direccionestrategica.itam.mx/?p=2012)
- Cardozo, L. (2010). *La identidad corporativa como estrategia diferenciada en la empresa*. (1ª ed.). México: Pearson Educación.

- Carranza, J. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. (3ª ed.). México: Pearson Educación.
- Carranza, J. (2016). *Administración De Recursos Humanos*. (3ª ed.) México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano*. Colombia: McGraw-Hill; (5ª. ed.).
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill, (8ª. ed.).
- Cordero, M. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Casma-2016*. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica].
- Cornejo Valdez, M. A. (2014). *Correlación entre el estilo de liderazgo del personal directivo con el desempeño profesional de los médicos en el hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud de Tacna*. Arequipa. [Tesis para optar el grado académico de: magíster de gerencia en salud]: Universidad Católica de Santa María - UCSM.
- Costa, J. (2020). *Imagen Corporativa*. Obtenido de <http://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/imagen-corporativa-por-joancosta.pdf>
- Cuevas, J. (2011). *Finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño*. México.
- Curas, A. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F. Mc Graw Hill, 11va. Edición.
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2009). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (11ªed) México: McGraw-Hill.
- Francis, M. (2010). *Identificación laboral de un grupo de empleados en una empresa dedicada al ramo financiero posterior a un proceso de fusión*. (Doctoral dissertation, Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala).
- Gastañadú, A. (2017). *El 77% de las empresas peruanas no encuentra personal técnico calificado*. *El Comercio*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/77-empresas-peruanas-no-encuentrapersonal-tecnico-calificado-noticia-1404099>

- Gómez, L. (2011). *El sentido de pertenencia en la organización. El Empleo*. Obtenido de <http://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/elsentido-de-pertenencia-en-la-organizacion-1718>
- Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México, D.F. Mc Graw Hill.
- Jaramillo, V. (2014). Identidad profesional y el mundo del trabajo contemporáneo. Reflexiones desde un resumen de caso. *Athenea Digital*, 13(2), 117-145.
- Lam, J. (2014). *Influencia de la identidad corporativa en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Constructora y Minera Esperanza M.Z.O. S.R.L de la ciudad de Chimbote - 2012*. (Tesis de postgrado, Universidad San Pedro).
- Laqui Apaza, C. R. (2019). *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la microrred de salud Alca y Cotahuasi*. Arequipa: [Tesis para optar el grado académico de: magíster de gerencia en salud].
- Lucas, J. (2007). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Manene, L. (2012). *La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Obtenido de www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/lamotivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/
- Medina Molina, P. E. (2014). *Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa-2013*. [Tesis para optar el grado académico de: magíster de gerencia en salud]: Universidad Católica De Santa María.
- Mora, S. (2020). *Psicología y la Empresa, finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño*. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-de-la-evaluacion-de-desempeno.html>
- Organización internacional del trabajo. OIT. (2016). *Mejores recompensas través de la formalización de los procesos direccionales de las Mypes*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/1&isAllowed=y>

- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1° ed). México: EAE36.
- Pflucker, A. (2014). *Relación entre la percepción del ambiente laboral y el nivel de desempeño ocupacional en los trabajadores de la Factoría y autopartes RAMSA EIRL de Nuevo Chimbote en el año 2011*. (Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro). (Acceso 01 de mayo del 2019).
- Ponssa, E. (2008). *La identidad organizacional, los valores y paradigmas*. Obtenido de (versión electrónica): <http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia>
- Quevec, Francis, & Monroy. (2010). *Identificación laboral de los trabajadores de la Universidad Rafael Landívar, según su tipo de contratación*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Monsanto-Hilma.pdf>
- Quevec, Francis, & Monroy. (2010). *Identificación laboral de los trabajadores de la Universidad Rafael Landívar, según su tipo de contratación*.
- Rassa, J. (2014). *El Factor Motivacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Financiero - Sede Chimbote, durante el año 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso 01 de mayo del 2019).
- Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. [Tesis para optar el grado académico de: magíster de gerencia en salud] Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
- Rivera Espinoza, M. (2019). *Determinar la relación que existe entre la identidad institucional y el desempeño laboral de las enfermeras en un instituto especializado de salud Lima*. Lima. [Tesis para optar el grado académico de: magíster de gerencia en salud]: Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson. (13ª. ed.).
- Siccha Tuesta, V. (2014). *Identidad profesional y desempeño laboral del profesional de enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas*. Chachapoyas: [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería].

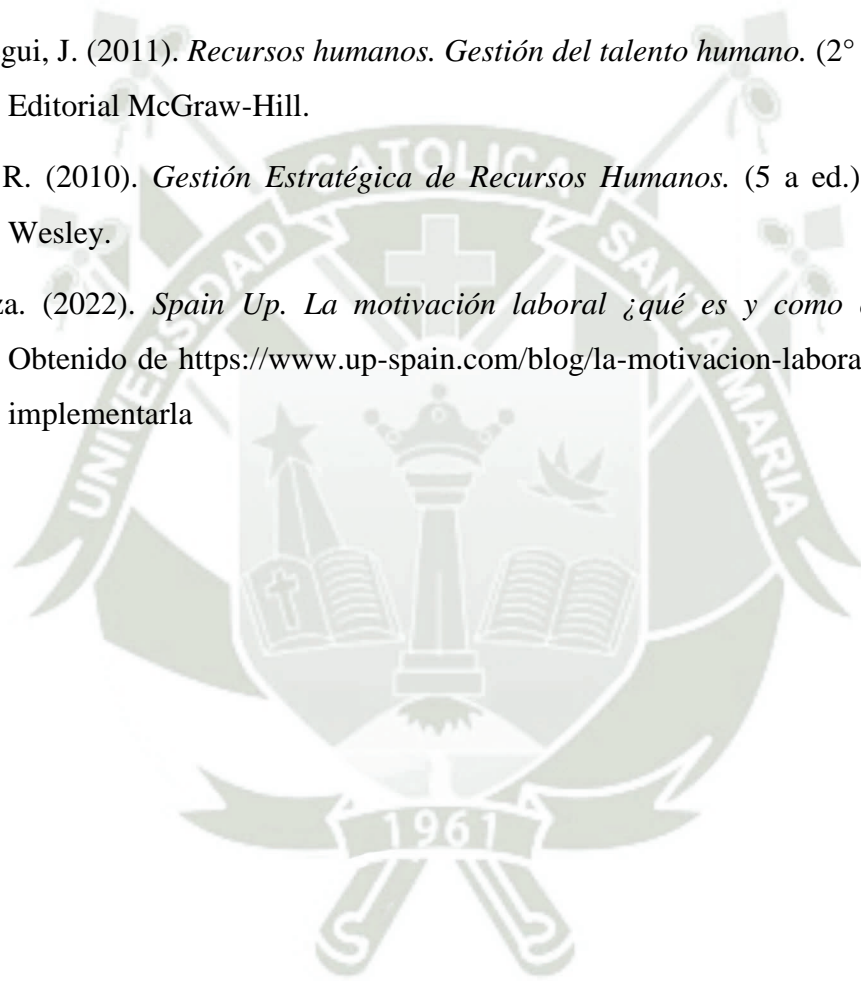
Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied psychology*, 85(2), 11.

Toppa, G., & F, M. (2006). *Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales* Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia. (España) ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (www.um.es/analesps).

Uzcategui, J. (2011). *Recursos humanos. Gestión del talento humano*. (2° ed) México D.F.: Editorial McGraw-Hill.

Valle, R. (2010). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos*. (5 a ed.).EEUU: Addison Wesley.

Zornoza. (2022). *Spain Up. La motivación laboral ¿qué es y como complementarla?* Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla>





ANEXO 1:
Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN Y UTILIZACIÓN
DE DATOS.**

Yo, _____,
identificado con DNI Nro. _____, he sido informado sobre
el trabajo de investigación “DETERMINACIÓN DE LA RELACION ENTRE
IDENTIDAD LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN MÉDICOS DEL SERVICIO
DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN
ESCOBEDO, AREQUIPA 2021”

De la misma manera de constancia que se me han explicado suficientemente las características y objetivo de la investigación. Así mismo se me ha dado tiempo y oportunidad para realizar preguntas pertinentes las cuales fueron respondidas a mi entera satisfacción. También se me ha dejado claro que se mantendrá un secreto mi identidad y la de mis datos clínicos los cuales serán utilizados únicamente con fines científicos y manejados de manera estadística respetando la confidencialidad de los mismos. Tengo entendido que, por tratarse de un estudio observacional, el mismo no representa un riesgo para mí ni para el desenvolvimiento de mis actividades. Igualmente mantengo plena libertad para retirar mi consentimiento y voluntad de participar en el estudio en cualquier momento sin que eso repercuta en responsabilidades de algún tipo para mi persona, sin embargo, de ser así el investigador puede seguir utilizando la información recabada hasta el momento según las directrices planteadas.

LUGAR Y FECHA: _____

FIRMA: _____

Nombre del investigador que realiza el consentimiento:

Firma y sello:

ANEXO 2:

Fichas Técnicas De Los Instrumentos

• **DESEMPEÑO OCUPACIONAL**

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Evaluación de Desempeño
AUTORES	<input type="checkbox"/> Regina Reyes
OBJETIVO	Medir el grado de desempeño laboral que presenta cada uno de los trabajadores de la empresa a través de 7 indicadores que representan la
FORMA DE APLICACIÓN	Autoaplicable Individual
NÚMERO DE REACTIVOS O ÍTEMS	<input type="checkbox"/> 25 Ítems (7 indicadores)
¿QUÉ MIDE? (LOS INDICADORES)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidad para aprender: La disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos en puesto de trabajo. 2. Calidad de trabajo: Cumplimiento efectivo de los trabajadores con los requerimientos establecidos de su puesto. 3. Negociación de solución de problemas: Capacidad que tiene el trabajador para resolver problemas que se presentan en su puesto de trabajo de formar efectiva y responsable. 4. Actitud y dedicación al trabajo: Consiste en la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo. 5. Relaciones interpersonales: Capacidad que tiene el trabajadora para poder relacionarse con los demás trabajadores de la organización. 6. Puntualidad: Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones. 7. Servicio al cliente: Consiste en la buena comunicación y la buena

	actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.
REACTIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidad para aprender: (Ítems 6, 12, 17, 21) 2. Calidad de trabajo: (Ítems 7, 23, 15) 3. Negociación de solución de problemas: (Ítems 2, 5, 9) 4. Actitud y dedicación al trabajo: (Ítems 18, 13, 10) 5. Relaciones interpersonales: (Ítems 1, 8, 20) 6. Puntualidad: (Ítems 3, 11, 25, 19) 7. Servicio al cliente: (Ítems 4, 14, 16, 24, 22)
TIEMPO DE RESOLUCIÓN	Puede variar entre 25 a 30 minutos.
VALOR DE LAS ESCALAS DE INTERPRETACIÓN	<p>Cada enunciado tiene 4 opciones de respuesta con la siguiente valoración y simbología para su interpretación, utilizando una escala tipo Likert:</p> <p>Siempre: 3 puntos Frecuentemente: 2 puntos A veces: 1 punto Nunca: 0 puntos</p>
	<p>General:</p> <p>El valor total de la escala es de 75 puntos, de acuerdo a este puntaje se dividió en 3 niveles de desempeño laboral:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. De 0 a 25 puntos, Identidad Laboral BAJA. b. De 26 a 50 puntos, Identidad Laboral PROMEDIO. c. De 51 a 76 puntos, Identidad laboral ALTA. <p>Por indicador:</p> <p>Para lograr identificar qué factores son los puntos que necesita mejorar o no la persona, que definen el desempeño laboral de este instrumento se interpretan de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cada indicador tiene un puntaje máximo de 15 puntos. b. La escala de cada indicador específico se divide en dos factores a medir: <ol style="list-style-type: none"> 1. Factor o indicador NO NECESITA MEJORAR de 7 a 15 puntos 2. Factor o indicador NECESITA MEJORAR de 0 a 6 puntos
JUICIO DE EXPERTOS	<p>M.A. Manuel Arias Francisco Machuca Beatriz Peña</p>

Fuente: Reyes, (2014).

Código del trabajador	
--------------------------	--

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

DATOS GENERALES		
Nombre del evaluador		
Nombre del evaluado		
Empresa:	Fecha:	
Estado Civil:	Soltero:	Casado:
Edad:	Tiempo que labora en la empresa:	
Sexo:	Femenino	Masculino:
<p style="text-align: center;">INSTRUCCIONES:</p> <p>Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión.</p> <p>Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque una X en el cuadro que corresponda.</p> <p style="text-align: center;">Debe ser objetivo en su respuesta.</p>		

Para responder:

- Use lápiz para marcar y contestar esta encuesta.
- Marque con una X en la casilla que crea correspondiente.
- Borre completamente cualquiera de las marcas que usted desea modificar.

Escala:

- Siempre:** En todo el momento presenta el comportamiento esperado.
- Frecuentemente:** Se repite constantemente el comportamiento esperado.
- Algunas veces:** Eventualmente presenta el comportamiento esperado.
- Nunca:** En ningún momento presenta el comportamiento esperado.

Fuente: Reyes, (2014).

Evaluación de desempeño	Siempre	Frecuente mente	Algunas veces	Nunca
Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.				
Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.				
Cumple con el horario de trabajo establecido.				
Brinda un buen servicio al cliente				
Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.				
Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.				
Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.				
Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.				
Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.				
Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.				
Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.				
Necesita que le expliquen las cosas más de una vez				
Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que				
Ayuda al cliente (paciente) en satisfacer sus necesidades				
Los resultados de su trabajo son satisfactorios.				
Tiene una actitud amable hacia el cliente (paciente)				
Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.				
Cumple con las normas de seguridad que se establece en su área de trabajo				
Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida.				
Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila				
Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.				
Saluda al cliente (paciente) de forma adecuada.				
Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.				
Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente (paciente)				
Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.				

Fuente: Reyes, (2014).

• **IDENTIDAD LABORAL**

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Escala de identificación laboral
AUTORES	<input type="checkbox"/> María Reneé Quevec <input type="checkbox"/> Michelle Francis <input type="checkbox"/> Abby Patricia Monroy
OBJETIVO	Medir el grado de identificación laboral de las personas hacia su empresa contratante, a través de 5 indicadores que representan la identidad laboral.
FORMA DE APLICACIÓN	Autoaplicable Individual Colectiva
NÚMERO DE REACTIVOS O ÍTEMS	<input type="checkbox"/> 25 Ítems (5 indicadores)
¿QUÉ MIDE? (LOS INDICADORES)	<input type="checkbox"/> Compromiso Organizacional: Es un estado psicológico con el cual el trabajador se relaciona, involucra e identifica con la organización. <input type="checkbox"/> Comunicación: Proceso de intercambio de información y de transmisión de significados, a través del cual la empresa transmite los valores, metas, procesos, etc., inmersos en la cultura organizacional. <input type="checkbox"/> Motivación: Es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. <input type="checkbox"/> Cultura Organizacional: Conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes, y conductas que dan identidad y destino a una organización para el logro de todos sus fines y metas. <input type="checkbox"/> Satisfacción laboral: Resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo
REACTIVOS	Compromiso Organizacional: 2, 22, 25 Comunicación: 3, 9 Motivación: 1, 4, 8, 11, 20 Cultura organizacional: 6, 7, 10, 12, 14, 16, 19, 23 Satisfacción laboral: 5, 13, 15, 17, 18, 21, 24

Fuente: Quevec et al., (2010).

TIEMPO DE RESOLUCIÓN	Dependiendo de la forma de aplicación su resolución puede variar entre 15 a 20 minutos.
VALOR DE LAS ESCALAS DE INTERPRETACIÓN	<p>Cada reactivo, ítem o enunciado tiene 6 opciones de respuesta con la siguiente valoración y simbología para su interpretación, utilizando una escala tipo Likert:</p> <p>Totalmente en desacuerdo - 0 puntos En desacuerdo - 1 punto Indeciso - 2 puntos A veces - 3 puntos De acuerdo - 4 puntos Totalmente de acuerdo - 5 puntos</p>
FORMA DE INTERPRETACIÓN	<p>General: El valor total de la escala es de 125 puntos, de acuerdo a este puntaje se dividió en 5 niveles la identidad laboral:</p> <p>a. De 0 a 25 puntos, Identidad Laboral MUY BAJA. b. De 26 a 50 puntos, Identidad Laboral BAJA. c. De 51 a 75 puntos, Identidad Laboral PROMEDIO. d. De 76 a 100 puntos, Identidad laboral ALTA. e. De 101 a 125 puntos, Identidad laboral MUY ALTA.</p> <p>Por indicador:</p> <p>Para lograr identificar qué factores son los puntos más fuertes o más débiles que tienen las personas para formar su identidad laboral, los indicadores contiene varios enunciados que se enfocan a determinar estos aspectos, por lo tanto la interpretación de cada indicador se utiliza de la siguiente forma:</p> <p>a. Cada indicador tiene un puntaje máximo de 40 puntos. b. La escala de cada indicador específico se divide en dos factores a medir:</p>
JUICIO DE EXPERTOS	<p>M.A. Manuel Arias Licda. Karla Magaly Roldan de Rojas M.A. Lucrecia Arriaga</p>

Fuente: Quevec et al., (2010).

Código del trabajador	
--------------------------	--

IDENTIDAD LABORAL

DATOS GENERALES		
Nombre del evaluador		
Nombre del evaluado		
Empresa:	Fecha:	
Estado Civil:	Soltero: <input type="checkbox"/>	Casado: <input type="checkbox"/>
Edad:	Tiempo que labora en la empresa:	
Sexo:	Femenino <input type="checkbox"/>	Masculino: <input type="checkbox"/>
<p>INSTRUCCIONES:</p> <p>La identidad que muestran las personas hacia sus empresas contratantes, ocupa un lugar cada vez más importante en la política estratégica de la organizaciones debido a los cambios que se producen de forma creciente: aparecen nuevas tecnologías, nuevos mercados, nuevos negocios que provocan en la vida de las organizaciones procesos de reestructuración, diversificación y ampliación de líneas de productos o servicios aportados.</p> <p>A continuación, se le presenta una serie de enunciados a las cuales usted tendrá que responder según su criterio si está de acuerdo o no, para la cual deberá leer detenidamente cada afirmación y marcar con una “X” en la casilla correspondiente tomando en cuenta la escala de repuestas, que se le presentan a continuación. Debe responder a todas y cada uno de los anuncios sin dejar uno en blanco. Sigue el ejemplo 0:</p>		

Fuente: Quevec et al., (2010).

		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	A veces	De acuerdo	Totalmente acuerdo
	Agradecemos su participación, los resultados serán totalmente CONFIDENCIALES.						
1.	Me da gusto estar en mi trabajo diariamente.						
2.	Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa.			—	—	—	—
3.	Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral.						
4.	Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo.						
5.	Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.						
6.	Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.						
7.	Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa.						
8.	Me molesta tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida.						
9.	Me intereso por leer la información que la empresa coloca en las cateletras para mantenerme informado.						
10.	Considero como propios los valores de esta institución y los práctico						
11.	Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.						
12.	Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.						
13.	Estoy contento con la empresa en donde trabajo.						
14.	Me siento parte importante y valiosa de esta empresa.						
15.	Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada						
16.	Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.						
17.	Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi						
18.	Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo.						
19.	Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa.						
20.	Me apasiona el trabajo que realizo.						
21.	Me gusta asistir a mi trabajo.						
22.	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.						
23.	Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo.			—	—	—	—
24.	Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.						
25.	Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y	—	—				

Fuente: Quevec et al., (2010).

ANEXO 3:
Autorización de Investigación

RED ASISTENCIAL AREQUIPA – ESSALUD

ANEXO

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL JEFE DE DEPARTAMENTO/SERVICIO/ÁREA O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Arequipa, 17 de Mayo del 2021.

Gerente de la Red Asistencial Arequipa

De mi consideración:

El Dr. Nelson Aspilueta Rojas, Jefe del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Red Asistencial Arequipa – EsSalud.

Donde se ejecutará el estudio titulado: "DETERMINACIÓN DE LA RELACION ENTRE IDENTIDAD LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN MEDICOS DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, AREQUIPA 2021.

Este proyecto deberá contar además, con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Nelson Aspilueta Rojas
JEFE SERVICIO MEDICINA INTERNA
C.M.P. 73101 - FINE TONDA
HOSPITAL CARLOS A. SEGUIN ESCOBEDO
EsSalud

